Tomás Fernández García (coord.)

Fundamentos del Trabajo Social

ADAPTADO AL **EEES**

Política social / **Servicios** sociales

Alianza Editorial

Tomás Fernández García
(coord.)

Fundamentos del Trabajo Social

Alianza Editorial

Política social / Servicios sociales
Colección dirigida por Tomás Fernández García

Reservados todos los derechos. El contenido de esta obra está protegido por la Ley, que establece penas de prisión y/o multas, además de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios, para quienes reprodujeren, plagiaren, distribuyeren o comunicaren públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, o su transformación, interpretación o ejecución artística fijada en cualquier tipo de soporte o comunicada a través de cualquier medio, sin la preceptiva autorización.

Edición electrónica, 2014
www.alianzaeditorial.es

© Tomás Fernández García, 2009
© Alianza Editorial, S. A. Madrid, 2014
Juan Ignacio Luca de Tena, 15. 28027 Madrid
ISBN: 978-84-206-8884-8
Edición en versión digital 2014

Índice

Los autores 9

Introducción, *por Tomás Fernández García* 11

1. El nacimiento de una nueva profesión: el Trabajo Social, *por Trinidad Banda Gallego*
   1. Introducción 15
   2. Orígenes y contexto donde hace su aparición el Trabajo Social 18
   3. La influencia del pensamiento maltusiano en los primeros trabajadores sociales 21
   4. ¿Cuáles son los factores que influyen en la aparición del Trabajo Social? .. 24
   5. Antecedentes inmediatos del Trabajo Social 38
   6. La filantropía femenina 41
   7. El movimiento de las Organizaciones Sociales de la Caridad 51
   8. El movimiento de los Asentamientos *(Settlements)* 76
   9. Diferencias y similitudes entre el movimiento de las Organizaciones Sociales de la Caridad y el movimiento de los Asentamientos 99
   10. Referencias bibliográficas 101

2. El Trabajo Social en España, *por Yolanda M.ª de la Fuente Robles y Eva M.ª Sotomayor Morales*
   1. Introducción 109
   2. La evolución histórica del Trabajo Social 110
   3. La trayectoria histórica del Trabajo Social en España 118
   4. El Trabajo Social en la actualidad 126
   5. Referencias bibliográficas 130

3. Naturaleza, fundamentos, concepto, principios, objetivos, objeto y sujetos del Trabajo Social, *por Octavio Vázquez Aguado*
   1. La naturaleza del Trabajo Social 133
   2. El objeto, las competencias, los principios y valores del Trabajo Social 143
   3. La relación objeto-sujeto en Trabajo Social 153
   4. Referencias bibliográficas 159

4. La ética del Trabajo Social, *por Celsa Cáceres Rodríguez, Asunción Cívicos Juárez, Manuel Hernández Hernández y Berta Puyol Lerga*
   1. Introducción 161
   2. Los valores 162
   3. La moral: un programa para funcionar por la vida sin hacernos daño 163
   4. Ética: examinando los distintos programas de funcionamiento 164
   5. ¿Por qué son necesarias las morales y la ética? 167
   6. Objetivos que se debe plantear la ética 169
   7. Fuentes de la ética 170
   8. Ética como arte de vivir 171
   9. Ética como arte de elegir y de ser libre 174
   10. Ética como arte de convivir 177
   11. Principios y valores de la práctica profesional 180
   12. Dimensiones de la ética profesional 181
   13. Etapas del desarrollo moral de las personas y de las sociedades 182
   14. Código ético y deontológico del Trabajo Social 183
   15. Dilemas éticos 185
   16. Referencias bibliográficas 187

5. Necesidades, problemas y recursos, *por Purificación Morgado Panadero*
   1. El concepto de necesidad y su distinción de figuras afines 189
   2. Teorías y estudios sobre la clasificación de las necesidades 193
   3. Las necesidades en el ámbito del Trabajo Social 201
   4. Los problemas sociales: concepto, origen y características 204
   5. Clasificación de problemas sociales desde la perspectiva del Trabajo Social 209
   6. Los recursos sociales: concepto y características 210
   7. Clasificación de los recursos sociales 213
   8. Recursos sociales y Trabajo Social 215
   9. Referencias bibliográficas 217

6. Contribuciones de las ciencias sociales al Trabajo Social, *por Tomás Fernández García y Laura Ponce de León Romero*
   1. Introducción 221
   2. Contribuciones de la sociología 222
   3. Contribuciones de la psicología 225
   4. Contribuciones de la antropología 227
   5. Contribuciones de la pedagogía 231
   6. Contribuciones de la historia 233

7. Contribuciones de la ciencia política 236
8. Contribuciones del derecho 239
9. Contribuciones de la economía 241
10. Contribuciones de la medicina social 244
11. Referencias bibliográficas 247

7. El conocimiento científico y las bases metodológicas del Trabajo Social, *por Laura Ponce de León Romero y Tomás Fernández García* 249
1. Reflexiones epistemológicas: principales referentes axiológicos que han influido en la constitución del Trabajo Social como ciencia 250
2. Metodología: aplicación del método en el Trabajo Social 261
3. Referencias bibliográficas 288

8. Modelos de intervención en Trabajo Social, *por Juan Jesús Viscarret Garro*
1. Introducción 293
2. Evolución metodológica del Trabajo Social 294
3. El concepto de modelo en la ciencia 296
4. El concepto de modelo en el Trabajo Social 298
5. Conceptualización y estructura del modelo en Trabajo Social 301
6. Diferentes modelos de intervención en el Trabajo Social 303
7. Modelo psicodinámico 304
8. Modelo de modificación de conducta 308
9. Modelo de intervención en crisis 312
10. Modelo centrado en la tarea 316
11. Modelo humanista/existencialista 320
12. Modelo crítico/radical 326
13. Modelo de gestión de casos 331
14. Modelo sistémico 335
15. Modelos y práctica profesional 340
16. Referencias bibliográficas 342

9. Ámbitos de intervención en el Trabajo Social, *por Francisco Javier García Castilla y Carmen Meneses Falcón*
1. Fines del Trabajo Social 345
2. Funciones del trabajador social 347
3. Práctica profesional y niveles de intervención 348
4. Principales ámbitos profesionales del Trabajo Social 349
5. El tercer sector como espacio de actuación del Trabajo Social 374
6. Presencia del Trabajo Social en la organización empresarial 375
7. Trabajo Social y colectivos vulnerables o en exclusión social 377
8. Otros espacios de actuación emergentes en el Trabajo Social 378
9. Referencias bibliográficas 380

10. Documentos básicos en Trabajo Social, *por Celsa Cáceres Rodríguez, Asunción Cívicos Juárez, Manuel Hernández Hernández y Berta Puyol Lerga* 385

1. Introducción 385
2. La historia social 386
3. La ficha social 390
4. El informe social 398
5. Referencias bibliográficas 405

11. Fuentes documentales de información para el Trabajo Social, *por Celsa Cáceres Rodríguez, Asunción Cívicos Juárez, Manuel Hernández Hernández y Berta Puyol Lerga*
1. Introducción 407
2. Fuentes documentales primarias 409
3. Fuentes documentales secundarias 421
4. Internet 423
5. Bibliografía para el Trabajo Social 428
6. Referencias bibliográficas 432

Los autores

Tomás Fernández García (coordinador)
Profesor titular de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

Trinidad Banda Gallego
Profesora titular de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Huelva.

Celsa Cáceres Rodríguez
Profesora de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de La Laguna.

Asunción Cívicos Juárez
Profesora titular de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de La Laguna.

Yolanda María de la Fuente Robles
Catedrática de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Jaén.

Francisco Javier García Castilla
Profesor de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

Manuel Hernández Hernández
Profesor titular de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de La Laguna.

Carmen Meneses Falcón
Profesora de Trabajo Social. Universidad Pontificia de Comillas.

Purificación Morgado Panadero
Profesora asociada de Derecho del Trabajo. Universidad de Salamanca.

Laura Ponce de León Romero
Profesora de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

Berta Puyol Lerga
Profesora titular de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de La Laguna.

Eva María Sotomayor Morales
Profesora contratada Doctora de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Jaén.

Octavio Vázquez Aguado
Profesor titular de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Huelva.

Juan Jesús Viscarret Garro
Profesor titular de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Pública de Navarra.

Introducción

Tomás Fernández García

La Convergencia Europea en Educación Superior ha traído consigo importantes cambios en el perfil académico de los trabajadores sociales. La anhelada titulación superior que durante años han reivindicado las escuelas universitarias y la propia profesión a través del Consejo General de Trabajadores Sociales ha quedado consolidada con la aprobación del nuevo Grado de Trabajo Social, que empieza su andadura en la mayoría de las universidades en el curso académico 2010-2011.

El proceso equipara académicamente a los trabajadores sociales con el resto de las tradicionales carreras de Educación Superior que existían en nuestro país, además de equipararnos con los 46 Estados que conforman el Espacio Europeo de Educación Superior. Con este importante proceso lo que se quiere conseguir es crear un ámbito armónico que permita desarrollar los estudios universitarios haciéndolos más compatibles, más interesantes, más aplicados, y promoviendo la movilidad de estudiantes, profesorado e investigadores en el ámbito europeo. El nuevo modelo también facilitará que los nuevos egresados puedan seguir su formación a través de los estudios de máster y doctorado. Los desafíos fundamentales de la convergencia se pueden resumir en los siguientes objetivos: adaptar un sistema de títulos comprensibles y comparables entre países, promover la capacidad de inserción laboral de la ciudadanía europea, aumentar la competitividad en el sistema europeo y generar un sistema de créditos basado principalmente en el trabajo de los estudiantes.

El proceso de creación del Espacio Europeo de Educación Superior es un importante desafío para las universidades. Representa una oportunidad única para sacar lo mejor de nosotros mismos y desarrollar nuestras capacidades ante el nuevo escenario, potenciando las buenas prácticas docentes a través del uso de las metodologías y las tecnologías educativas más avanzadas, e incentivando la capacidad investigadora de los profesores en sus respectivas áreas de conocimiento.

La nueva configuración de los estudios del Grado en Trabajo Social supondrá un paso relevante en la capacitación de los estudiantes, porque les proporcionará conocimientos, destrezas y valores propios de la profesión, mediante unas sólidas bases científicas y una formación específica, otorgando especial importancia a las prácticas de campo.

En estos últimos años ha existido un incremento general en la exigencia de un perfil cualificado en los trabajadores sociales para ofrecer respuesta a los grandes cambios que se han producido dentro del escenario nacional e internacional. La cohesión social y el desarrollo sostenible han sido las referencias permanentes para que España siga progresando en la modernización de su modelo social, adecuando el crecimiento económico con el bienestar con el fin de asegurar la reducción de las desigualdades y la prevención de las personas excluidas. En estos momentos debemos seguir afrontando los cambios sociales y las nuevas necesidades sociales que están emergiendo, que se cronifican dentro del proceso de recensión económica que estamos sufriendo: jóvenes sin empleo, temporal o precario que tienen que prolongar su permanencia en el hogar de sus padres, no pudiendo conseguir su autonomía propia; familias monoparentales, mayoritariamente mujeres con cargas familiares y sin recursos económicos; niños y jóvenes que han fracasado en el sistema educativo y que se encuentran en el umbral de la exclusión social; aumento importante de la población anciana que vive en situación de soledad como consecuencia del cambio en la evolución demográfica; sin olvidarnos de la precaria situación de los inmigrantes, donde claramente se pueden observar los grandes déficit económicos, educativos, sociales o de vivienda.

En este escenario, las competencias que se exigen a los estudiantes, como a los profesionales del Trabajo Social, deben responder a las nuevas urgencias que la sociedad y el mercado de trabajo reclaman, lo que implica la exigencia de una mayor calidad en la formación en el nivel universitario y una formación continua de los profesionales para hacer frente a estas grandes transformaciones, a través del desarrollo de sus habilidades, para diagnosticar, planificar, aplicar, implementar, revisar y evaluar sus intervenciones sociales.

La nueva titulación del Grado de Trabajo Social nos obliga a los docentes a realizar un esfuerzo constante en la elaboración de nuevos materiales

docentes que respondan a las exigencias que la sociedad demanda y que los estudiantes de Trabajo Social requieren para su formación dentro del Espacio Europeo de Educación Superior. El libro que les presentamos intenta ofrecer una respuesta académica en la formación de los fundamentos del Trabajo Social. Su contenido engloba los aspectos más destacados que se deben conocer para entender esta profesión, divididos en tres bloques temáticos imprescindibles: la historia, los fundamentos y las herramientas de trabajo.

La primera parte, que está dedicada a la histórica, está compuesta por dos capítulos, uno aporta la información de los antecedentes históricos que han motivado el surgimiento de esta ciencia, haciendo un recorrido histórico desde el siglo XVI hasta la actualidad, y el otro estudia la evolución del Trabajo Social en España.

En la segunda parte se analiza la naturaleza del Trabajo Social, compuesta principalmente por los fundamentos, objeto, principios, objetivos y la ética profesional. El lector deberá entender y reflexionar sobre los contenidos de esta parte teórica para afrontar el aprendizaje y el uso adecuado de las herramientas sociales de la profesión, que se ofrecen en la última parte.

El tercer y último bloque temático es eminentemente más práctico, ofrece el interior de la «caja de herramientas» de un trabajador social: necesidades, problemas, recursos, aportaciones de otras ciencias sociales que permiten una visión multidisciplinar, metodología, modelos de intervención, ámbitos diversos de trabajo, documentos básicos de comunicación y fuentes de información donde poder documentarse.

La finalidad de este manual ha sido doble: por un lado, hemos querido ofrecer las claves necesarias para entender una profesión que pretende dar respuesta a los cambios sociales y docentes que se avecinan, y por el otro, hemos buscado ese ámbito armónico capaz de incentivar el trabajo en equipo, la cordialidad y la reflexión intelectual de nuestro cometido. Los autores de los capítulos de este libro reúnen todas estas características.

Es el espacio adecuado para dar las gracias a todos los autores del libro, a los profesionales, y a todas aquellas personas que ofrecen cada día su apoyo, su solidaridad y su compromiso ante la defensa de una sociedad más justa e igualitaria, donde debe imperar siempre la dignidad humana y la defensa de los derechos sociales. Gracias a todos, porque eso nos hace seguir sintiéndonos más vivos.

Madrid, 29 de junio de 2009

1. El nacimiento de una nueva profesión: el Trabajo Social

Trinidad Banda Gallego

> «Creo que la mejor vía para hacer el bien a los pobres no es hacer que se encuentren cómodos *en* la pobreza, sino dirigirlos o llevarlos para que salgan de ella.»
>
> (Franklin)

> «La clase obrera y la clase patronal no tienen nada en común. No podrá haber paz mientras millones de trabajadores sufran el hambre y privación, mientras la minoría formada por la clase patronal se apropie de todas las cosas buenas de la vida. Entre estas dos clases se ha de prolongar una lucha hasta que los trabajadores de todo el mundo se organicen en clase (…) y supriman la condición salarial. La misión histórica de la clase obrera es la de desembarazarse del capitalismo.» (Preámbulo de los estatutos de la IWW, Industrial Workers of the World)
>
> (Álvarez y Varela, 2004: 302)

1. Introducción

Hacer un recorrido y detenernos en el momento en que comienza a tener su aparición una nueva profesión es fundamental para los estudiantes que se incorporan a la misma, porque la falta de perspectiva histórica resulta empobrecedora para todos. Lleva a los investigadores sociales a errores de fondo y les impide distinguir entre fluctuaciones breves y tendencias a largo plazo. Representa un obstáculo para los ciudadanos que tratan de comprender la evolución actual. Ni los investigadores ni los ciudadanos tienen la clara sensación de que los problemas sociales que preocupan a la sociedad moderna hayan inquietado a nuestros predecesores. Y lo que es más significativo, nuestra ignorancia histórica nos impide muchas veces apreciar que las opciones que ahora se nos ofrecen son muy semejantes a las consideradas, ensayadas y rechazadas por generaciones anteriores, que tuvieron que

decidir también cómo cuidar a los ancianos solos, a las madres solas, de los niños sin padres o del padre de familia sin empleo (Thomson, 1990: 440). Es así como resulta de obligado estudio y referencia conocer, siquiera sea con una rápida mirada, las primeras formas en que se ejerce el Trabajo Social por las personas, hombres y mujeres que fueron nuestros predecesores en esta ocupación, que llegó a configurarse como profesión hace ya más de un siglo, desde organizaciones religiosas y laicas que intentaban dar solución a la pobreza, la creciente industrialización, el crecimiento urbano y, especialmente en Estados Unidos, a la inmigración. En los barrios bajos de las grandes ciudades fue donde tanto europeos como americanos descubrieron la nueva pobreza que estaba invadiendo la población.

Nos hacemos asimismo eco de las palabras de Miranda (2008: 11) acerca de la necesidad de conocer el origen de la profesión, sobre todo por parte de quien la ejerce o serán futuros ejercientes: «Nadie puede prescindir de sus orígenes. Una profesión, una disciplina que desconoce sus orígenes está obligada a inventarlos permanentemente». No hay nada que inventar, porque se conoce bastante bien quiénes fueron nuestros predecesores, cuáles fueron sus ideales, las primeras técnicas para el diagnóstico y el tratamiento, la voluntad de proceder a hacer reformas sociales desde la investigación de las causas que provocaban los problemas sociales, y cómo concebían la relación entre el usuario (cliente) y el trabajador social.

No es nuestro propósito aquí dedicarnos a indagar exclusivamente sobre los pioneros del Trabajo Social, sino más bien acercarnos al contexto, al pensamiento social y a las organizaciones que acogieron esta nueva forma de dar racionalidad y eficiencia a la ayuda social, y a partir de aquí dar contenido disciplinar a lo que comenzó siendo primero una ocupación para convertirse en una profesión, pasadas ya algunas décadas desde su nacimiento.

Hay un consenso generalizado en que el surgimiento del Trabajo Social de manera organizada surge en Inglaterra, a partir de la actividad de grupos y organizaciones que pretenden dar respuesta a los graves problemas sociales que aparecen a finales del siglo XIX como consecuencia de las transformaciones que se iban produciendo en la sociedad derivadas del proceso de industrialización. Estos problemas incitaron a la compasión de algunos sectores de las clases altas, que por su instrucción, cultura, medios económicos y espacios de ocio, tomaron conciencia del problema e intentaron buscar soluciones. La aparición por tanto de un personal especializado en favor de los indigentes sociales se sitúa en la época de la industrialización de la sociedad occidental.

Son las dos experiencias más significativas que surgen entre finales del siglo XIX y principios del XX, y que son las que dan origen al Trabajo Social: las Organizaciones Sociales de la Caridad y los *Settlements*. Ambas

nacen en Inglaterra, pero cuajan especialmente en Estados Unidos, donde llegan a tener su máximo desarrollo. De ambas experiencias trataremos ampliamente más adelante.

Las concepciones oficiales y populares de Estados Unidos en relación a la asistencia social no se diferencian en el siglo XIX de las europeas. En algunos aspectos, como el desarrollo de los centros de asistencia social y el movimiento de beneficencia de inspiración liberal, Estados Unidos era considerado un país especialmente adelantado (Ashford, 1989: 79) en el que los problemas sociales se consideraban con frecuencia como un infortunio temporal. Había también una fuerza especialmente poderosa, y era la creencia en que el trabajo duro producía el avance económico y, por tanto, la ayuda pública era considerada innecesaria. Veremos que las cosas llegaron a ser muy distintas, cuando se descubre cuánto de realidad había en las condiciones en las que vive y trabaja la clase obrera que dieron a conocer las múltiples investigaciones que se llevaron a cabo por los científicos sociales, escritores y periodistas especializados en investigación.

Para que surgiera el interés por la pobreza fue precisa la condición de que se produjera un aumento de la riqueza, con la consiguiente mejora de las condiciones generales de vida, ya que sólo en una era de avance material, la miseria puede parecer un hecho incoherente. Un grupo notable de hombres y mujeres pensaba que no había excusa válida, ni en el plano moral ni en el económico, para la presencia de la miseria en medio de la abundancia y condenaron el sometimiento de la máquina como algo inhumano y poco prudente, y lamentaron, expresando su preocupación, los signos de creciente extrañamiento entre las clases sociales.

En la segunda mitad del XIX había dos posturas enfrentadas respecto a la pobreza:

1) La religión tradicional enseñaba, atendiendo al dictado de Jesucristo, que «siempre habrá pobres entre vosotros», que la pobreza era una visita que Dios hacía a los hombres, la voluntad, incomprensible pero benéfica, de Dios. Inspiraba a los ricos para que realizaran actos caritativos y llevaba a los pobres a seguir un comportamiento lleno de mansedumbre, paciencia y gratitud.
2) Frente a la postura anterior, la experiencia americana enseñaba que la pobreza era innecesaria. Cuando había trabajo para todos, ninguna persona que quisiera trabajar tenía por qué caer en la miseria. La indigencia era por tanto el castigo que recibían los no previsores por su propia falta de trabajo y de eficiencia. Lejos de ser una situación bendita, la pobreza era la consecuencia obvia de la pereza y el pecado. El americano decimonónico combinaba estos divergentes

puntos de vista dentro de un credo que decía aproximadamente lo que sigue:

> La pobreza es innecesaria, pero las diferentes capacidades y virtudes de los hombres hacen que su presencia sea inevitable; esto constituye un estado de cosas deseable, puesto que sin el miedo a la miseria las masas no trabajarían y no existirían incentivos para que los capaces demostraran su superioridad; donde existe, la pobreza es generalmente un problema temporal, y tanto en su causa como en su remedio se trata siempre de un asunto individual.

2. Orígenes y contexto donde hace su aparición el Trabajo Social

El Trabajo Social nace en Inglaterra, concretamente en Londres, aunque su expansión a otros países fue inmediata, sobre todo caló hondamente en Estados Unidos. Es difícil establecer diferencias acusadas entre ambos países, por lo que las referencias serán comunes para ambos, donde el Trabajo Social nace como práctica social, como ocupación primero y como profesión después. El contexto es similar, por cuanto las condiciones reinantes impuestas por la revolución industrial, de miseria y pobreza de la clase trabajadora, fueron muy similares. Comenzaremos, no obstante, por la situación existente en Inglaterra, que es donde tuvo sus primeras experiencias el Trabajo Social.

En Inglaterra, a lo largo del siglo XIX, se produce un aumento espectacular de la población, sostenido por un estable incremento de los nacimientos. Aunque hasta mediados el siglo XIX la población era aún eminentemente rural, las ciudades iban agrandándose y atrayendo cada vez más el incremento demográfico que se registraba en el campo. La consecuencia más inmediata fue el hacinamiento de la población en los barrios periféricos de las ciudades, conocidos en Inglaterra con el nombre de *slums*. El hacinamiento, la suciedad, la falta de hábitos de higiene, la mala alimentación, etc., eran las fuentes de las graves enfermedades, que no distinguían entre ciudadanos, y aunque solían confinarse en los barrios más bajos de las ciudades, también podían aniquilar a los ricos.

La población tenía una cobertura mínima para hacer frente a las necesidades más perentorias a través de las *Leyes de Pobres*, que fue el sistema más perfecto, pero no por ello el mejor. El gasto en el socorro a los pobres había crecido enormemente a lo largo del primer tercio de siglo XIX, porque como el socorro de la parroquia era fácil de obtener, era corriente despedir a la gente durante el mal tiempo, para ahorrarse sus salarios. Ello acentuaría el descontento por este estado de cosas y preparó el giro que habría de

dar el *Nuevo Derecho de Pobres,* que se concretará en la Ley de Pobres de 1834, convirtiéndose en la referencia central de una parte de los debates sobre la política social en Gran Bretaña, que se convirtió en el prototipo de la reforma social británica durante mucho tiempo.

La preocupación por la pobreza es importante por todo aquello que omite, es decir, la relación de la reforma social con otras muchas cuestiones, como la mejora de la fuerza de trabajo o el ajuste de la industria a las necesidades sociales y las condiciones laborales. La escena política durante el primer tercio del siglo XIX se vio animada por un gran debate entre las posiciones a favor o en contra (Castel, 2004: 218) de la abolición de las *poor laws*, es decir, la «caridad legal» que aseguraba en principio un ingreso mínimo a todos los indigentes.

La modificación de las Leyes de Pobres estuvo dominada por un problema específico, a saber, que el coste de la ayuda a los pobres se había triplicado entre 1776 y 1802. La revolución industrial contaba ya con medio siglo de antigüedad en Gran Bretaña, pero el poder político seguía en manos de los terratenientes, cuyo interés consistía, sobre todo, en tratar de evitar que recayeran sobre ellos los costes de asistencia a los trabajadores del campo que habían emigrado a las ciudades o que se habían quedado sin recursos en sus propias localidades. La tendencia abolicionista de este sistema de ayuda tan gravoso se puso en duda por los economistas, encabezados por Malthus. La legislación reformada de 1834 era una ley defensiva, instauró en realidad un nuevo sistema de socorro público. Introdujo una noción demasiado rígida de los beneficios sociales y de las razones por las que las democracias asumían tareas de índole social. La disposición capital de la Ley era la obligatoriedad de la *workhouse* [1], sistema muy duro, donde se impone el trabajo obligatorio de los indigentes en condiciones a menudo inhumanas, una forma bastante brutal de comprobar la situación de necesidad. Pero era un sistema centralizado nacional, que se pretendía homogéneo y financiado con fondos públicos, no un intento de construir un sistema donde pudieran tener cabida los problemas sociales futuros. Los funcionarios encargados de su aplicación advirtieron de lo disparatado y cruel que resultaba esta forma de prueba, y de hecho la norma se cumplió de manera desigual. Chadwick explica orgullosamente: «Si el solicitante no se aviene a las condiciones en que se otorga la ayuda, no se le da nada; y si se aviene, su consentimiento prueba la veracidad de su petición, es decir, su indigencia» (Ashford, 1989: 87). Todavía en 1909, un ministro liberal decía que un «hombre decente», incluso si no mediaba culpa alguna por su parte, podía ser recluido forzosamente en una *workhouse* «para el bien general del cuerpo político».

Otra idea que se refleja en la Ley de Pobres de 1834 es la veneración de la ética del trabajo que incluía el principio de *less eligibility*, de la menor deseabilidad: «La vida a expensas de la beneficencia debía de ser una opción

menos elegible (menos deseable) que la vida ensalzada por el trabajo» (Patterson, 1993: 42). Este es un principio que reina unánimemente en las políticas sociales: el socorro y la asignación de recursos deben ser siempre inferiores a las retribuciones más bajas que un individuo podía obtener con una retribución «normal» (Castel, 2004: 140). De modo que, para entrar en este sistema, hay que estar reducido a la necesidad más extrema, verse coaccionado por una fuerza exterior o por el miedo.

Como señala sir Edwin Chadwick, discípulo de Benthan, en el debate de 1834 sobre la Ley de Pobres: «Al igual que el trabajo es la fuente de la riqueza, la pobreza es la fuente del trabajo» (Ashford, 1989: 82). El aceptar la miseria como condición natural del trabajo implicaba que el camino hacia una concepción más constructiva de la relación entre los salarios y la política social quedaba bloqueado.

Ashford (1989: 91), cuando estudia las corrientes de pensamiento en la búsqueda de ideas reformistas para el Estado de Bienestar Británico, habla de tres corrientes: Una corriente de pensamiento reformista (eduardiano) fue la de Herbert Spencer, que propuso el darwinismo social como un nuevo credo. Otra corriente de pensamiento que tuvo un impacto muy directo fue el movimiento de la beneficencia (*Charity movement*), inspirado en el movimiento evangélico del siglo XIX [2]**.** Dicho movimiento quedó consolidado en 1869 con la constitución de la Organización Social de la Caridad (*Charity Society Organization*). Fue patrocinada por la reina y por el arzobispo de Canterbury. El secretario durante cuarenta años fue Charles Steward Loch (joven reformador liberal), una de las voces más importantes de la reforma social británica. Prestó sus servicios en las comisiones reales para los ancianos pobres (1883-1895), los deficientes mentales (1904-1908) y las Leyes de Pobres (1905-1909). De los diecinueve miembros de la Comisión de las Leyes de Pobres, seis estaban vinculados a la Organización Social de la Caridad, y Octavia Hill, una de los miembros más activos de la Comisión, era una infatigable trabajadora en las organizaciones benéficas en los tugurios de Londres, concretamente en el distrito de Marylebone. Dicha Organización se opuso a todos los proyectos de pensiones presentados en los años ochenta y noventa, pero concentró sus ataques en las Leyes de Pobres. Las objeciones del movimiento de beneficencia a las formas actuales de ayuda a los pobres no implicaban una negativa a que se les prestara asistencia, sino más bien el que ésta debía ir unida a una vivienda digna, la atención a la salud y a la familia. En realidad, su visión de estas últimas era bastante razonable: la asistencia social sin la atención individual que ayuda a las víctimas de la pobreza a volver a una vida normal y productiva suele conducir al fracaso.

Las propuestas del matrimonio Webb podían haber constituido otra corriente, pero no lo fue porque no pudieron conseguir unos seguidores tan

entregados como los que reunieron los pensadores socialistas de Francia y Alemania. No mostraron demasiado interés por el movimiento obrero. Se mostraron intolerantes con el proceso de la política social. Por ejemplo, Beatrice Webb, al tener noticias en 1911 de los proyectos, escribió en su *Diario* que el seguro de invalidez era un gran error porque los trabajadores «deben ser inducidos a tener una conducta mejor» y también porque el Estado «no obtiene nada a cambio de su dinero» si los trabajadores reciben una compensación sin condiciones. Por su parte, Sydney Webb escribió que «el gasto máximo justificable a favor de cualquier persona es aquella cantidad que le permite mantener su plena eficacia laboral». Sintonizaban poco con la concepción de que una sociedad rica podía permitirse proteger a los menos favorecidos y a los pobres, incluso dando por supuesto que los medios más idóneos para lograrlo podrían ser sometidos a debate.

El Estado de Bienestar británico no fue, a juicio de Ashford, un producto de la política en sentido estricto, sino un producto de la oportunidad política que utilizó para sus propios fines la reflexión y las investigaciones de toda una generación.

3. La influencia del pensamiento maltusiano en los primeros trabajadores sociales

La actitud dominante, cuando tiene sus comienzos el Trabajo Social, era esencialmente maltusiana. Malthus (1766-1834) identificaba la pobreza como falta de previsión, pero la justifica como instrumento de progreso y laboriosidad. Para las personas sin medios, Malthus tenía la respuesta perfecta: «Resulta, pues, que en virtud de las ineludibles leyes de nuestra naturaleza, algunos seres humanos deben sufrir escasez necesariamente. Estos son los desgraciados que en la gran lotería de la vida han sacado un billete en blanco» (1970: 165). Era un adversario declarado de la beneficencia pública, de las Leyes de Pobres inglesas, de las que era también un adversario insistente, por lo que debía ser abolida, porque tiende a incrementar la población sin incrementar de forma paralela la producción de alimentos para sostenerla y porque el gasto en personas no productivas recaía en el conjunto de la sociedad. Pensaba que estas leyes, en cierta medida, crean los pobres que luego tienen que mantener. Las provisiones del país, como consecuencia del aumento de población, deben distribuirse en partes más pequeñas para cada uno, por lo que resulta evidente que el trabajo de quienes no reciben la ayuda de la beneficencia pública tendrá un poder adquisitivo menor que antes, con lo cual crecerá el número de personas obligadas a recurrir a esta asistencia.

La caridad, ya fuera pública o privada, no remediaba la falta de previsión causante de la miseria de los pobres, ya que éstos habían producido su propia desgracia, y la ayuda no era más que un incentivo para agravar el problema. La ley no tiene ninguna fuerza para poder convertir al hombre vago en laborioso, al manirroto en previsor, o al borracho en sobrio; aunque todo individuo puede ser cada una de estas cosas y todas, si quiere, por el ejercicio de su propio y libre poder de acción y autonegación. La conclusión queda clara: el pobre no puede culpar a nadie de su pobreza, sino sólo a sí mismo. Era pobre por su culpa y no merecía ayuda. Es más, el ayudarle podía desanimarle y desalentar también a otros de tratar de redimirse por su propio esfuerzo. En ellos mismos estaban las causas de su pobreza, y en ellos estaba la solución. Arremete contra las organizaciones obreras, que pretendían mantener elevado el precio de la mano de obra y que nadie trabajara por salarios inferiores a un límite previamente establecido. Está asimismo en contra de crear manufacturas con el objeto de dar empleo a los pobres, porque sería una competencia para los trabajadores independientes que se dedicaban a fabricar artículos de la misma clase. En definitiva, y como dicen López y Ortiz (1996: 207): «El gran objetivo que no hay que perder de vista es mantener al pueblo de manera que pueda sobrellevar la miseria presente, con la esperanza de tiempos mejores».

De conformidad con estas ideas, se concentró la atención no sobre las causas fundamentales de la pobreza, que eran difícilmente apreciadas y menos aún comprendidas, sino sobre su más hiriente manifestación: la situación de los trabajadores y sus familias. Éste es un error que se pondría de manifiesto cuando, a finales del siglo XIX, investigaciones sociales como la realizada por Charles Booth sorprendieron a la opinión pública, demostrando que el verdadero problema no era el *pauperismo*, sino la *pobreza*; y la *completa incapacidad* de mucha gente para vivir por sus propios medios, por razones completamente ajenas a su voluntad. Este tipo de investigaciones fue, en principio, rechazada por los primeros trabajadores sociales.

Esta investigación y otras muchas que la siguieron desmienten claramente la teoría de que la pobreza es siempre culpa del individuo y que el sufrimiento humano era producido por salarios insuficientes, falta de espacios de ocio, medio ambiente deprimente, habitaciones insalubres, enfermedades, etc. Contribuyó a popularizar la idea de que la mejora moral de los pobres dependía de la mejora de sus condiciones económicas y de vida, idea totalmente contraria al principio individualista (si se enseña a los pobres que lleven una vida ajustada a la moral, los problemas económicos desaparecerían). Esta opinión no estaba acorde con la realidad de los hechos: el pobre era víctima, no culpable.

Éste fue el credo dominante durante gran parte del siglo XIX. La debilidad de este planteamiento reside en no reconocer que la sociedad sufriente,

que estaba siendo aliviada generosamente con una mano, era en muchos casos producto de los males que le venían producidos por la otra. La conciencia de este hecho se fue dejando sentir de forma lenta, pero su descubrimiento fue la contribución peculiar del siglo XIX al bienestar social. En gran medida, el descubrimiento fue el fruto de hombres y mujeres que entregaron sus vidas y sus fortunas a la filantropía.

También veían el problema en las ayudas de la beneficencia pública, que tenían que desaparecer. Como producto de este pensamiento, juzgaban más importantes los cambios morales en el carácter que los cambios sociales o la simple ayuda material; por ello estaban en desacuerdo con la donación de limosna sin más.

Los filántropos ilustrados del XIX denostaron las limosnas como algo menos beneficioso para los pobres que la guía en el camino de la moralidad y la autodisciplina. Tanto Herbert Spencer, y sus seguidores, como los darwinistas sociales, que aplicaron la biología darwinista al pensamiento social, pensaban que la competencia era la ley de la vida; no habría, por tanto, otro remedio para la pobreza que la autoayuda. De acuerdo con el credo de la autoayuda, tan censurable era obtener la riqueza sin haber trabajado para conseguirlo, como lo era ser pobre como consecuencia de la holgazanería. En la práctica, aunque también se producían las críticas al rico ocioso, se dejaban oír con menor frecuencia que las condenas a los pobres holgazanes. Los pobres que seguían siendo pobres debían pagar el tributo pedido por la naturaleza a todos los incapacitados. Cualquier interferencia a su favor, independientemente de por quién fuera emprendida, por el Estado o por filántropos, no sólo sería insignificante, sino absolutamente peligrosa. Proteger a los débiles en la lucha por la existencia no sólo permitiría que éstos se multiplicaran, sino que no llevaría a otro resultado que no fuera el de un desastroso debilitamiento de las especies; amenazaría el plan de la naturaleza de un progreso automático y evolutivo hacia las formas más elevadas de la vida social. Durante muchos años los problemas de los inquilinos de las viviendas en las grandes ciudades, o de los trabajadores desempleados en las colas del pan, siguieron discutiéndose como si quienes la sufrían fueran gentes perdidas que vivieran en una comunidad de frontera. Sin embargo, bajo el impacto de los cambios sociales e industriales, las inadecuaciones y las falacias de la explicación individualista se hicieron más obvias y sus críticos fueron haciéndose gradualmente más numerosos y expresándose cada vez de una forma más abierta. Herman Melville, en 1854, se mofaba de las calumnias de los pobres hechas por los prósperos: «De todas las ridículas creencias de la humanidad sobre la humanidad, ninguna supera a las críticas que, sobre las costumbres de los pobres, hacen los que viven bien, están bien vestidos y bien alimentados».

El pensamiento social dominante era, por tanto, de un individualismo extremo, por el que la causa de la pobreza estaba, no tanto en la forma en

que la sociedad estaba organizada, sino en los defectos individuales del carácter: pobreza, ociosidad, negligencia, mala administración, alcoholismo, juegos de azar, etc.

El individualismo como forma de pensamiento se conformaba por una serie de premisas:

a) La pobreza era innecesaria, pero las diferentes capacidades y virtudes de los hombres hace que su presencia sea inevitable.
b) La pobreza es generalmente un problema temporal y tanto su causa como su remedio es un asunto individual.
c) La competencia es la ley de la vida, no habría otro remedio para la pobreza que la autoayuda, siguiendo el camino de la moralidad y la autodisciplina.
d) Todos tienen la oportunidad de ascender desde el lugar más bajo de la escala social.
e) Si se consigue llevar una vida ajustada a la moral, los problemas económicos de los mismos desaparecerían.
f) Si el individuo fracasa en la obtención de una competencia, la falta estaba en la debilidad o defecto de su propio carácter.
g) Los méritos socialmente irresponsables de conseguir riqueza podían verse compensados por la liberalidad a la hora de hacer «caridades».

4. ¿Cuáles son los factores que influyen en la aparición del Trabajo Social?

Un libro clásico como el de Friedlander, *Dinámica del Trabajo Social*, refiere que nace como articulación de dictámenes religiosos, ansias de reforma social, voluntad filantrópica, consecuencias estructurales y deseos de justicia social. Todos estos elementos se conjugan para institucionalizarse una actividad asistencial como especialización a favor de las clases más desfavorecidas en el proceso de industrialización.

Los factores principales que, desde nuestro punto de vista, influyeron en la filosofía social y la aplicación práctica de la asistencia a los pobres y la aparición del Trabajo Social como profesión fueron:

a) Los movimientos de investigación y reforma social.
b) El nacimiento de las ciencias sociales.
c) La acción interventiva del Estado.
d) El movimiento de las Organizaciones Sociales de la Caridad.
e) El movimiento de los Asentamientos (*Settlements*).

Todos los factores anteriormente mencionados no pueden verse como independientes unos de otros, ni con orden de prelación, sino que todos ellos se conjugaron en distintos momentos para dar lugar al origen del Trabajo Social profesionalizado, desde dos tipos de organizaciones sociales que son consideradas como los primeros ámbitos laborales, desde las que los prototrabajadores sociales, conocidos como visitadores amistosos, visitadores voluntarios, visitadores amigables, intentaban ayudar a los pobres a través de la persuasión y el ejemplo personal, o bien como residentes en las casas de vecindad, en una especie de misión urbana, para llevar a sus habitantes cultura, entendimiento, bienestar, amistad, etc. Son dos organizaciones diferentes, que son conocidas como las Organizaciones Sociales de la Caridad y los Establecimientos o Asentamientos, y a las que por su importancia dedicaremos dos apartados específicos.

4.1. Los movimientos de investigación y reforma social

Abordar este apartado es imprescindible porque las conexiones que hubo entre el nacimiento de la sociología, especialmente la norteamericana, las reformas sociales y la incipiente profesión de Trabajo Social son muy profundas. Los intereses de los sociólogos de Chicago confluían con los de los trabajadores sociales y con los de los reformistas sociales de la época al considerar la ciudad como un espacio de conflictos que debía ser objeto de observación. La ciudad, por tanto, se convierte en el principal laboratorio de observación de los científicos sociales.

En una democracia liberal es literalmente cierto que el primer paso hacia la consecución de la reforma es explorar y difundir el conocimiento sobre las realidades de la situación existente. A finales de los años noventa del siglo XIX se había dado ya un paso hacia delante para la acumulación de hechos sociales. Después del cambio de siglo el estudio de la humanidad iba a ser llevado hacia delante con un vigor que imprimió su tono característico al clima intelectual de la era del progreso.

En Estados Unidos había escasez de conocimientos sistemáticos sobre la pobreza porque una gran mayoría de norteamericanos del siglo XIX estaba convencida de que ser pobre era el fruto de una mortificación personalmente autoinfligida. Había pocos crímenes que fueran más censurables que la incapacidad para ganarse la vida. Esta actitud tuvo el resultado de que la mayor parte de la investigación sociológica que se emprendió antes de la década de 1890 se dirigiera hacia el pauperismo y el delito.

La sociología americana nace en un clima de opinión profundamente marcado por el espíritu de reforma. En Norteamérica la gran cuestión de la democracia ya no era cómo conseguir la igualdad, sino más bien cómo ha-

cer coexistir la diversidad de razas, que crecía sin cesar al ritmo de la llegada de nuevas oleadas de inmigrantes. En las ciencias sociales imperaba el darwinismo social de inspiración maltusiana [3] que servía de soporte al elitismo y al desprecio por las masas. Sin embargo, en Estados Unidos, y más concretamente en Chicago, no triunfó el darwinismo social, sino la idea de que la conducta de los seres humanos no hunde principalmente sus raíces en la herencia, sino más bien el medio social, de modo que las conductas individuales son inseparables de las condiciones de vida en las que los individuos se desenvuelven. Fueron por tanto críticos con el darwinismo social y la filosofía del *laisez faire*:

> La supervivencia de los más aptos es simplemente la supervivencia de los más fuertes, lo que bien podría denominarse la destrucción de los débiles. Y si la naturaleza progresa mediante la destrucción de los débiles, el hombre progresa con la protección de los débiles (Menand, 2002: 310).

Entre los sociólogos de Chicago subyace siempre la creencia de que la sociedad puede mejorar si se combinan bien los diagnósticos atinados de los problemas sociales con el reformismo social y con la defensa de los ideales democráticos. La sociología, el activismo político y el Trabajo Social se movían en terrenos muy próximos, tan próximos que las fronteras de separación entre ellos resultaban borrosas. Miranda (2004: 178) hace igualmente referencia a que en estos momentos las identidades profesionales están escasamente construidas, así como las fronteras entre disciplinas, por lo que la investigación que se produce lo mismo podrían ser estudios de Trabajo Social, sociología, antropología, etnografía o todo ello a la vez.

Desde 1820 hasta finales de siglo habían entrado en Estados Unidos casi veinte millones de inmigrantes de muy diferentes nacionalidades y grupos étnicos. Alberto R. Parsons, periodista, anarquista, editor de *La Alarma*, y miembro de la Asociación Internacional de Trabajadores, pronunció en un juicio [4] un discurso en el que decía, entre otras cosas:

> ¿Qué es la cuestión social? No es un asunto de sentimiento, no es una cuestión religiosa, no es un problema político; es un hecho económico externo, un hecho evidente e innegable. Tiene, sí, sus aspectos emocionales, religiosos y políticos, pero la cuestión es, en su totalidad, una cuestión de pan, de lo que diariamente necesitamos para vivir. Tiene sus bases científicas, y yo voy a exponeros, según los mejores autores, los fundamentos del socialismo (Álvarez y Varela, 2004: 271).

Por su parte Samuel Fielden afirmaba que:

La cuestión social es una cuestión tan europea como americana. En los grandes centros industriales de Estados Unidos el obrero arrastra una vida miserable, los niños perecen prematuramente aniquilados por las penosas tareas a las que tienen que dedicarse: ¿cómo puede golpear tan duramente la pobreza a quienes con su trabajo generan la riqueza? (Álvarez y Varela, 2004: 271).

La investigación llevada a cabo por la Escuela de Chicago nace íntimamente vinculada al Trabajo Social y al periodismo de investigación, con reportajes bien documentados promovidos por periodistas comprometidos, que tenían como una de sus misiones conmover a la opinión pública. El presidente demócrata Roosevelt, quien durante sus dos mandatos confirió un fuerte impulso al reformismo social, designó en 1906 a estos activos reporteros con el nombre de *muckrakers,* un término que se impuso en el lenguaje cotidiano para designar a los escritores especializados en la denuncia de la corrupción y otros males sociales.

El Trabajo Social, el periodismo de investigación, la literatura comprometida, las encuestas y las monografías habían abierto el camino para realizar observaciones puntuales y participar activamente en la observación social.

En las dos últimas décadas del XIX se realizaron numerosas investigaciones sobre el trabajo de las mujeres y también sobre el trabajo de los menores, aunque era muy difícil obtener información fiable. Florence Kelley fue la investigadora que en los años 1890 estaba mejor informada sobre el trabajo de los menores en Estados Unidos. En 1896 dijo ante el Congreso Nacional de Instituciones de Caridad y Corrección que tres años de experiencia como inspectora de trabajo en las fábricas le habían convencido que la reglamentación del trabajo de los menores era imposible. La única vía para acabar con los males relacionados con ello era la prohibición total del trabajo de los niños menores de 16 años.

La mayor parte de los americanos daban por supuesto que los niños pobres tenían que trabajar y suponían, en su fuero interno, que para ellos era bueno hacerlo. La legislación que se promulgó sobre este tema en cerca de la mitad de los estados antes de 1896 era acorde con esta visión. Por lo general, las leyes se aplicaban sólo a las manufacturas, únicamente los niños más pequeños (menores de 10 años en algunos estados, de 12 a 14 en otros) quedaban excluidos del trabajo, y se permitía a los más mayores trabajar diez horas diarias. Era conocido por todos que las restricciones legales eran violadas con frecuencia mediante la falsificación de la edad. Las leyes de enseñanza obligatoria destinadas a alejar a los menores fuera de las fábricas y las minas hasta que hubieran obtenido por lo menos un certificado de estudios primarios, en la mayoría de los estados, estaban redactadas de forma tan vaga y aplicadas tan laxamente que muchos pensaban que eran una

«farsa». La consecuencia del trabajo de los menores es que cuando entraban en la madurez, arrastraban un pesado handicap de ignorancia y de debilidad física por el que muchos de ellos jamás podrían llegar a ser autosuficientes. Era una falacia popular que los repartidores de periódicos y los limpiabotas, cuando se hicieran mayores, podían llegar a ser capitanes generales y millonarios; por el contrario, la mayoría se convertirán en porteros y taberneros.

Respecto a la bebida, a lo largo de todo el siglo XIX se aceptó la idea de que ésta era una de las causas más importantes, si no la única, de la pobreza. Pero a medida que avanza el siglo se asignó al alcohol un papel menos importante como causante de la miseria. El alcoholismo era más la consecuencia, el resultado de la pobreza, que su causa.

Otro problema que presentó un enorme interés fue el de la vivienda, que se conexionaba directamente con el problema del alcohol y la taberna. Paine (presidente de los Establecimientos de Caridad Asociados de Boston) pensaba que la mejora de las viviendas de los pobres era un paso preliminar necesario para la eliminación del alcoholismo. Se pensaba que las frecuentes visitas a la taberna era algo que debería esperarse en personas que vivían en cuartos demasiados hacinados como para estimular su utilización para cualquier otra cosa que no fuera comer y dormir.

La suerte de los trabajadores era otro de los temas de discusión favoritos entre los reformadores y las feministas de mediados de siglo. La obra de Louise May Alcott, aunque no se publicó hasta 1873, *Work*, describía las condiciones de distintos trabajos femeninos en los años cincuenta. En uno de los pasajes dice: «La mejor respuesta para quienes aconsejaban a las jóvenes que fueran a trabajar como sirvientas o como empleadas fabriles era: intentadlo vosotros».

Las investigaciones sociales contaban con fondos privados, provenientes del mecenazgo de financieros, hombres de negocios y miembros acomodados, pero sobre todo el apoyo económico decisivo fue de John D. Rockefeller, el propietario del monopolio de la industria del petróleo, la Standard Oil Company.

Con todas estas investigaciones, la ciudad se convirtió en un laboratorio social por excelencia, porque el proceso de urbanización es algo más que la concentración de la población, implica además modos de vida y expresiones culturales específicas. La ciudad del capitalismo decimonónico da lugar a los primeros estudios y denuncias de una nueva problemática social: la miseria de las clases trabajadoras y sus deplorables condiciones de vida, donde el nuevo orden capitalista se manifiesta como desorden urbano. La Escuela de Chicago tenía a esta ciudad como un objeto privilegiado de estudio, porque la ciudad creció rápidamente por la llegada de inmigrantes de características étnicas y sociales muy diversas, que la sumían de forma al-

ternativa en el desarrollo y la desorganización social. A juicio de Susino (2005: 575), los dos ejes de investigación básica fueron la segregación espacial de la población y la ciudad como expresión cultural.

En Norteamérica, la gran cuestión de la democracia ya no era cómo conseguir la igualdad, sino más bien cómo hacer coexistir la diversidad de razas, que crecía y crecía sin cesar al ritmo de la llegada de nuevas oleadas de inmigrantes.

En los inicios de la sociología de Chicago se pueden percibir los deseos de los sociólogos de contribuir a mejorar la sociedad, y la sociología es ante todo considerada como la ciencia de los *ideales sociales* (Álvarez y Varela, 2004: 277). El propio Albion Small [5], en la durísima huelga Pullman [6] de 1894, participó como miembro de la comisión mediadora para resolver el conflicto, y Jane Addams, desde muy pronto, comenzó a escribir sobre el trabajo invisible de las mujeres en el servicio doméstico, una industria sin garantías sociales. En esta sociología práctica, vertida en la objetivación de los problemas sociales, debió de jugar un papel muy importante el Trabajo Social que se realizaba en la Hull House, pero también la visión de una sociedad con una colección de problemas, como un perpetuo conflicto de intereses. Albion Small en 1896 pensaba que la función social del sociólogo es «cooperar con el Trabajo Social de su comunidad». Años más tarde, Charles H. Cooley comparaba el Departamento de Sociología de Chicago con «una guardería de trabajadores sociales» que se preparaban para salir al exterior y «ayudar a levantar una democracia mejor» (Álvarez y Varela, 2004: 279).

En la Universidad de Chicago se produjo un crecimiento exponencial de la sociología que se nutrió en un principio de una estrecha vinculación con el Trabajo Social. De hecho, sociólogos del Departamento de Sociología como Anderson, Shaw, McKay, Thrasher y Wirth, realizaron investigaciones directamente vinculadas con el Trabajo Social. El estudio de casos constituía entonces la perspectiva privilegiada del naciente *Social Work*. La sociología norteamericana adoptaba así una dimensión aplicada que, por lo general, estaba ausente en la tradición universitaria europea. En Chicago la sociología se nutría de la perspectiva interaccionista introducida por el Trabajo Social, una perspectiva que se vio potenciada por el pragmatismo, en tanto que escuela de pensamiento genuinamente norteamericana que se institucionalizó entre 1895 y 1900, es decir, coincidiendo con la institucionalización de la sociología en Chicago [7].

Los principales representantes del pragmatismo en Chicago eran John Dewey y George Herbert Mead, autores que fueron referentes de los precursores del Trabajo Social, como Mary Ellen Richmond. Los pragmatistas asumían, siguiendo a William James, una concepción relacional de la verdad que, en términos sociológicos, se tradujo en una mayor sensibilidad

para escuchar el punto de vista de los actores sociales. Los pragmatistas conferían más importancia a los comportamientos, a las acciones, que a las intenciones. William James, en su libro sobre el *Pragmatismo*, planteaba la noción pragmatista de verdad como algo: «Esencialmente ligado con el modo en el que un momento de nuestra experiencia puede conducirnos hacia otros momentos a los que vale la pena ser conducidos» (Álvarez y Varela, 2004: 279). Esta corriente ejerció un enorme influjo en el nacimiento de una corriente sociológica genuinamente norteamericana conocida con el nombre de *interaccionismo simbólico.*

La verdad de los pragmatistas está íntimamente vinculada a la verificación, a la experiencia, a la utilidad, y también al sujeto individual de conocimiento. Está más abierta al futuro que al pasado y más próximo a un modelo empirista y funcional que a un conocimiento explicativo planteado en términos de causalidad histórica.

Los sociólogos de Chicago se distancian de las teorías de la *degeneración* que llevan a las patologías de la herencia; se sirvieron más bien del concepto de *desorganización social*, que confería una mayor importancia al medio ecológico, al medio social, entendido como un fenómeno colectivo más que como un fenómeno individual. La gran ciudad en expansión pasaba así a ser el espacio de observación natural de la naciente ciencia social norteamericana, pues era concebida como un mosaico de pequeños mundos en conflicto. La sociología de Chicago nace pues en el marco del análisis de la situación de las conductas desviadas y al servicio de la reforma social impulsada por la era progresista, es decir, cuando la idea de eficacia desarrollada por la industria se extendía también a otros ámbitos hasta llegar a afectar a la práctica misma de la filantropía y de la caridad.

Fruto de estas teorías, la pobreza en Estados Unidos, a finales del siglo XIX, dejaba de ser una pobreza culpable. Libros como el de Henry George, *Progress and Poverty*, publicado en 1879, y del que se vendieron dos millones de ejemplares, habían puesto de manifiesto que el problema de la pobreza no era ajeno a la acumulación irregular de la riqueza. Toda una serie de asociaciones de caridad emprendieron entonces una cruzada moralizadora en la línea de la filantropía que se había desarrollado en Europa. Al mismo tiempo, la literatura había hecho irrupción en la escena social tratando de conmover las conciencias y haciendo llamadas a la conmiseración. Pero sobre todo surgió el Trabajo Social, un movimiento práctico de estudio de la pobreza, desarrollado por mujeres de clase media comprometidas con la reforma social a partir de su contacto cotidiano con los pobres. La Hull House y Jane Addams jugaron en este sentido un papel esencial.

Llegados a este punto, nos preguntamos ¿por qué se institucionaliza la sociología en Chicago? Se pueden señalar varios factores. Uno de ellos, señalan Álvarez y Varela (2004: 274), es por la decadencia que estaban su-

friendo los estudios clásicos y humanísticos, como consecuencia de la especialización, y la presión que fuera de la universidad ejercían reformadores y *trabajadores sociales* (la cursiva es nuestra) son las que permitieron la inclusión de la sociología en las universidades americanas. Otros autores señalan el *complejo de Cenicienta* de la sociología respecto a otras ciencias establecidas académicamente. Al ser los sociólogos los recién llegados al mundo académico, la alternativa que les quedaba era ocupar los espacios libres relegados u olvidados por otros sectores más establecidos. Para otros, como Castel (2004: 264-265), la sociología norteamericana nace a partir de una interrogación sobre la fragilidad de los vínculos sociales, y sobre el riesgo de su ruptura generada por la existencia de grupos de inmigrantes «desviados», que no se inscribían en las regulaciones comunes de la sociedad norteamericana. Otro factor, según señala el sociólogo francés Maurice Halbwachs, era el hecho de que los sociólogos no tenían que ir muy lejos de sus despachos para buscar su objeto de estudio. Se desplegaba ante ellos una gran ciudad industrial con un crecimiento acelerado en donde se daban cita los más diversos problemas urbanos, la miseria, el fraude, el contrabando de bebidas alcohólicas, las apuestas, el gansterismo, con los centros de Trabajo Social, las ligas contra el vicio y la depravación, las asociaciones filantrópicas, y también las agencias públicas y privadas de colocación (Álvarez y Varela, 2004: 286), de las que había 200 privadas frente a tres agencias oficiales. Todos estos factores señalados son los que permitieron que la sociología se inscribiera como reflexión sobre nuestra propia vida social.

Desde el punto de vista práctico, son numerosos los trabajos de campo que se hicieron por los sociólogos de Chicago en la época de Robert E. Park [8]: *The Hobo* de Nels Anderson (1923) [9], sobre los trabajadores temporales que recorrían Norteamérica en busca de trabajo y pasaban por Chicago en donde abundaban las agencias de colocación; *The Gang* de Frederic M. Thrasher (1927) sobre 1.313 bandas existentes en la ciudad; *The Ghetto* de Louis Wirth (1928), sobre un barrio judío; *Taxi-Dance Hall* de Paul G. Cressey (1932), sobre los salones de baile y las bailarinas profesionales; *The Professional Thief* (1937) de Edwin Sutherland, sobre la vida de un ladrón profesional, etc.

Otras investigaciones anteriores vienen a incidir en la importancia que adquiere la investigación para el conocimiento de la sociedad y la difusión de sus resultados, que serán los que, en cierta medida, provocarán las medidas de mejora para las clases trabajadoras y la consolidación de la democracia.

Helen Campbell, en *Prisioners of Poverty* (1887), exponía la precariedad del trabajo y los bajos salarios de las mujeres que trabajaban en los negocios de costura y en los departamentos de venta de los almacenes de Nueva

York. En un estudio posterior sobre el trabajo de las mujeres en las fábricas, éste sólo tenía valor como preparación «para el hospital, la casa de trabajo y corrección y la prisión» desde el momento en que se veían afectadas por «enfermedades laborales, mutiladas por las herramientas de trabajo y corrompidas por asociados al negocio».

W. E. B. Du Bois publicó entre 1898 y 1916 *The Philadelphia Negro (1899)*, un conjunto de dieciséis monografías sobre la familia, la religión, la economía, la salud y el trabajo de la gente de color. Según Putnam (1993: 528), hizo hincapié en la importancia de las sociedades secretas negras para proporcionar «distracciones de la monotonía del trabajo, ámbitos para la ambición y la intriga, posibilidades de ostentación y seguridad frente a las desgracias», prácticamente los mismos servicios que atrajeron a millones de blancos hacia aquellas organizaciones durante años.

Jacob Riis fue el más influyente de los escritores populares que hablaban de la vida en las viviendas de los barrios bajos, cuyo libro *How the Order Half Lives* (1890) [10], relataba las trágicas condiciones en los mismos. Era informador de la policía y fue adquiriendo a lo largo de los años un importante número de anécdotas sobre la gente de los barrios bajos que fue utilizando de forma liberal en sus libros y artículos. En sus escritos negaba que los pobres vivieran en los barrios miserables simplemente porque fueran perezosos, inmorales, bebedores y sucios, si bien, salvo en el caso de las niñas y mujeres virtuosas, mostraba poca simpatía hacia los desvalidos y no proclamaba ninguna protesta contra la ordenación de una sociedad que confinaba a masas de hombres a llevar una vida en condiciones muy precarias. Su llamada no iba dirigida a favor de la justicia social, sino que era una llamada a las clases propietarias para que actuaran con el fin de evitar que el delito engendrado en los barrios bajos y las enfermedades que en ellos se incubaban no invadieran los confortables barrios en donde residían las damas y los caballeros. Él mismo y otros influyentes representantes del movimiento de Organización de la Caridad y del movimiento de los Asentamientos organizaron en 1905 un Comité de Publicaciones de las Sociedades de Caridad y su objetivo era hacerse cargo de partes importantes de la investigación social no proporcionadas por ninguna de las organizaciones existentes. Bajo la dirección de Edward T. Devine y de Paul Kellogg, *Charities*, que había surgido como órgano de la Sociedad para la Organización de la Caridad (COS) de Nueva York, se convirtió rápidamente en el primer periódico americano de Trabajo Social. Bajo la influencia de los informes de investigación se produjo entre 1909 y 1914 un verdadero celo de reforma. Los resultados de la investigación, especialmente los que tenían relación con el despilfarro de los recursos, fueron tomados muy en serio por una nación que estaba tomando conciencia de que la conservación era tan vital para su futuro como la explotación lo había sido para su pasado. La

investigación floreció como nunca antes lo había hecho. Una parte considerable de esta actitud fue subvencionada por la Foundation Russell Sage, que se incorpora en 1907, y estaba obligada a dotar con diez millones de dólares para la mejora de las condiciones sociales y de vida de Estados Unidos. Publicó cerca de 50 libros, entre ellos el libro de texto sobre Trabajo Social de casos sociales de Mary E. Richmond, *Social Diagnosis* (1917).

Pero quizás la obra más influyente a la hora de producir un cambio de énfasis de la investigación social en Estados Unidos fue la extensa y minuciosa investigación de Charles Booth, sobre la vida y el trabajo de la gente de Londres, *Life and Labour or the People of London* [11], entre 1892 y 1897. En buena medida sirvió de modelo para las posteriores investigaciones sociales americanas. Esta investigación causó una fuerte impresión en la población en general y ayudó a popularizar la idea de que la mejora moral de los pobres dependía de la mejora de sus condiciones económicas, despertando de esta manera la conciencia moral de muchos. En ella demostró que el verdadero problema de la sociedad inglesa no era el pauperismo (teoría sostenida por el gobierno), sino la pobreza real; no la excesiva confianza del socorro público, sino la absoluta y completa incapacidad de la gente para vivir por sus propios medios, por razones ajenas a su voluntad. A finales de siglo la idea de que la miseria era fundamentalmente resultado de la holgazanería, la falta de previsión y la inmoralidad estaba moribunda, y además para un número considerable de americanos esta visión ya no parecía estar acorde con los hechos de la vida real. En su lugar estaba surgiendo una actitud de simpatía hacia los pobres contemplándolos más como víctimas que como culpables.

Según Bremner (1993: 101-102), Booth tenía pasión por los hechos. Estaba insatisfecho por las especulaciones sobre la cantidad de pobreza, con las teorizaciones sobre las causas probables de la misma, y con las melodramáticas descripciones de ejemplos de miseria aislados. A la larga, la lección de este estudio fue la demostración de que la pobreza no era un problema amorfo, intangible y seudorreligioso, sino una situación concreta, susceptible de definición económica y merecedora de un escrutinio científico. El tono de sus observaciones, a juicio de Álvarez y Varela (2004: 282), se parece mucho al estudio de casos que las pioneras del Trabajo Social inglesas y norteamericanas estaban empezando a perfeccionar. En este sentido, tanto el empirismo de las estadísticas como el estudio de casos a partir de técnicas cualitativas de observación respondían a una común concepción atomística de la sociedad inscrita en la lógica del liberalismo económico. La tradición inglesa de encuesta tuvo un fuerte peso en Estados Unidos y, consecuentemente, en la tradición de la Escuela de Chicago, pues los saberes científicos estaban al servicio de las políticas sociales.

En 1901 el escritor Josian Flynt, hijo rebelde y aventurero de un periodista de Chicago, publicó *Tramping with Tramps, Studies and Sketches of Vagabond Life*, unas memorias noveladas sobre la vida errante de los vagabundos. La obra fue rápidamente englobada en el nuevo género literario conocido como *realismo sociológico.* Durante cerca de ocho meses había viajado en trenes de mercancías, había pedido limosna y había vivido la aventura norteamericana de la libertad en la precariedad (Álvarez y Varela, 2004: 284). Para Bremner (1993: 190), lo notable del trabajo de Flynt reside en su aire de autenticidad. Había vivido con vagabundos y escribía como uno de ellos. Su relación de las aventuras de los mismos, basada en hechos reales, era absorbente, no porque la historia fuera conmovedora o excitante, sino porque llevaba el sello de la autenticidad. Su método era realista; en donde otros habían estudiado el problema de modo académico, él lo había examinado «sobre sus propias bases y en sus peculiares condiciones y entorno». Había llegado al método más por azar que por previa decisión, pero su éxito convenció a otros investigadores de que la aproximación científica a la investigación social había de hacerse a través de exploraciones de primera mano sobre los niveles más bajos de la vida.

Owen Kildare realizó el mismo trabajo que Flynt, pero con los pobres urbanos. Su autobiografía es *My manie Rose*, de 1903. Huérfano desde niño, tuvo que buscarse la vida y su existencia fue tan depravada, según él mismo confiesa, como el ambiente en el que vivía. Su vida dio un giro cuando una maestra le enseñó a leer y escribir, y le inspiró, ya con treinta años, el deseo de encontrar un empleo responsable. Lincoln Steffens publicó en 1904 un reportaje titulado *Shame of the cities* sobre la corrupción municipal en seis grandes ciudades. Lillian Pettengill, joven universitaria, en *Toilers of the Home. The Record of a College Woman's, Experience as a Domestic Servant*, contó su paso por el servicio doméstico. Jack London contaba su experiencia disfrazado de vagabundo por el submundo londinense en *The People of the Abyss.*

En 1904, Robert Hunter escribió *Poverty* (Patterson, 1993: 20 y ss.; Bremner, 1993: 200 y ss.), basado en parte en experiencias y observaciones personales. Tras licenciarse en la Universidad de Indiana, vivió en el asentamiento de Jane Addams, la Hull House, en calidad de trabajador social. Viajó por Europa y entró en contacto con líderes socialistas y radicales. Leyó los estudios de la época sobre la pobreza: Jacobs Riis, Amos Warner, Charles Booth, B. Seebohm Rowntree. En su obra presenta una imagen de la pobreza que, aunque obvia aspectos importantes, exponía su fundamento estructural. Decía que diez millones —el 12% de la población— eran pobres en 1904, concentrándose en las zonas industriales del norte. Sólo cuatro de los diez millones recibía ayuda de la beneficencia. Su enfoque se centraba más en los problemas de los salarios bajos y el de-

sempleo, considerados por él como un mal de la industrialización. Su libro era un alegato para que la nación reconociera su obligación de asegurarse cómo les iba de bien o de mal a sus habitantes. Para Hunter, al igual que para otros científicos sociales, un «hombre pobre» es aquel que por cualquier razón no es capaz de proporcionar un nivel de vida decente para sí y para las personas que dependen de él. Mantenía que era posible determinar los componentes de lo que era un nivel de vida decente y también calcular la renta para lograrlo. Le resultaba vergonzosa la falta de información sobre su modo de vida, que dejaba ver una indiferencia hacia su suerte. La crítica a esta investigación, y otras similares, es que obviaron la pobreza agraria. No hablaron de los problemas de las zonas rurales en general, ni de los del sur en particular, y era precisamente en estas zonas donde se producía una incidencia más alta de la pobreza de la nación. No obstante, el resultado de su investigación conmovió a la opinión pública norteamericana, ya que afirmaba que en Estados Unidos existían más de 10 millones de pobres.

Lincoln Steffens, cuya obra *Shame of the Cities* (1904) censuraba la miseria urbana y la corrupción del gobierno. Ida Tarbell, cuyas revelaciones en la revista *McClure's* (1905) atacaban las actividades depredadoras de la compañía Standard Oil. Upton Sinclair, cuya obra *The Jungla* (1905) censuraba los abusos cometidos contra los jornaleros inmigrantes. Paul U. Kellog comenzó a publicar en seis volúmenes *The Pittsburg Survey*, que entre 1908 y 1914 informaban sobre las condiciones de trabajo en esa ciudad industrial. William Isaac Thomas empezó a trabajar en *El campesino polaco* en 1908, cuando Helen Calver, una multimillonaria vinculada a la Hull House, le ofreció una considerable cantidad de dinero para investigar los problemas de los emigrantes. Fue uno de los primeros sociólogos pragmatistas del departamento de sociología que subrayó la necesidad de tener en cuenta el punto de vista de los actores sociales, la centralidad del sujeto, sus vivencias, sentimientos, actitudes. Se interesó por los sentimientos, las actitudes, y adoptó un punto de vista más psicológico. Si las situaciones son percibidas como reales, son reales en sus consecuencias. Introdujo innovaciones técnicas como el uso de documentos personales, cartas, historias de vida, autobiografías e historias clínicas.

Todas estas investigaciones de hombres y mujeres y sus hallazgos esperaban cambiar las condiciones despertando la conciencia de la nación. Esperaban que, una vez que los hechos fueran conocidos y sometidos al juicio público, nadie podría impedir que se iniciara el camino de las reformas sociales efectivas, ya que «el socorro de los pobres era una cuestión de derecho, no de caridad, y el tardío reconocimiento de tan indiscutible principio al cabo de los años equivalía, en el fondo y ante todo, a la proclamación de la dignidad de la persona, aun la del más pobre».

Si comparamos esta primera sociología norteamericana con la sociología europea de Durkheim o de Max Weber, se podría afirmar que la sociología de Chicago nacía marcada por una triple innovación: 1) el abandono de la preocupación central del capitalismo, que hasta entonces había estado en la base de la reflexión sociológica de los psicólogos clásicos europeos; 2) la sustitución de la cuestión social por una variada gama de problemas sociales, y más concretamente por la integración de los emigrantes, los negros, los trabajadores irregulares; 3) en fin, el abandono de la sociología histórica para adaptar como modelo el paradigma ecológico de las ciencias naturales (Álvarez y Varela, 2004: 304).

Para finalizar, hacemos una breve valoración de lo que supuso este movimiento. En 1913, R. H. Tawney hizo algunas consideraciones sobre la situación de la investigación social en Inglaterra que eran aplicables casi por igual a la situación americana y a la británica:

> La investigación social se ha convertido en estos últimos diez años en una industria. Mientras que el progreso se vio indudablemente retardado en el siglo XIX por el desprecio de nuestros abuelos hacia la investigación económica, parece que existe cierto peligro de que en el siglo XX pueda paralizarse a través de la supersticiosa reverencia por la acumulación de los hechos. Hay, es verdad, un considerable número de materias en la que la acción práctica se ve retrasada por una falta de conocimiento suficiente. Pero quizás hay aún más en donde el conocimiento es suficiente como para tenernos ocupados durante veinte años o más, y en donde la continuación de los males sociales no se debe al hecho de que no sepamos lo que hay que hacer, sino al de que preferimos continuar haciendo lo que está mal (Bremner, 1993: 213-214).

En Estados Unidos, al igual que en la Inglaterra de Tawney, el gran surgimiento del interés por la investigación social se produjo durante un periodo de liberalismo político. De forma similar, el desarrollo del progresismo político coincidió con el crecimiento de la investigación social. Los dos movimientos estaban tan estrechamente relacionados que es casi imposible separar uno de otro. Los ideales de justicia y democracia, desencarnados, no eran suficientes como para hacer frente a los complejos problemas de la sociedad industrial moderna. La reforma no podía ser efectuada mediante un exceso de lugares comunes proclamando la justicia, sino por denuncias generalizadas de los males sociales. La investigación, por sí sola, no podía realizar la reforma, porque la mera exposición de las perversidades no conlleva de forma automática la acción que las remedie. En conjunto, sin embargo, la primera década y media del siglo XX produjo una infrecuente cantidad de acciones de reforma social. Se trató de un tiempo en que la voluntad de mejorar las condiciones se veía guiada y fortalecida por el conocimiento obtenido a partir de encuestas prácticas,

cuando el celo de hacer el bien se veía igualado por el ansia de aprender cómo y qué hacer.

4.2. El nacimiento de las ciencias sociales

Desde finales del siglo XIX y principios del XX es cuando tienen su nacimiento y posterior desarrollo las ciencias sociales. Casi todas ellas hunden sus raíces en el esfuerzo por interpretar científicamente la condición humana iniciado durante la Ilustración, es decir, por extender lógicamente y sin solución de continuidad el método científico natural al estudio de los seres humanos y sus creaciones. Sin embargo, este esfuerzo sólo dio lugar a disciplinas sistemáticas, con pretensiones de dignidad académica, bien entrado el siglo XIX (Giner, 2008: 645). Las ciencias sociales, frente a las naturales son «ciencias del espíritu» (Wilhelm Dilthey, 1833-1911), que intentan comprender el sentido y la significación no sólo objetivos, sino subjetivos y vivenciales de épocas y eventos que son, más que físicos, humanos.

En estos momentos, tanto el Trabajo Social, como todas las disciplinas que se mueven en el ámbito de las ciencias humanas o sociales están construyendo su propia identidad, y también, por las enormes confluencias entre todas ellas, marcando distancias con las más próximas. La unidad íntima de todas las ciencias sociales ha sido siempre un hecho. Comenzaron así a nacer la sociología, la antropología, la psicología social, rodeadas todas ellas de marcos teóricos muy estimulantes. Este proceso va a llevar décadas, hasta que van apareciendo las identidades de cada una de ellas, más o menos consolidadas. Todas, no obstante, nacieron para entender los cambios que la revolución industrial y la revolución urbana trajeron consigo, pero es más, nacieron con un objetivo, que era el de su aplicabilidad; esto es, llevar los resultados de sus teorías sobre el conocimiento de la sociedad para modificar su funcionamiento, para modificarla a través de sus métodos, desde el conocimiento científico (Miranda, 2008: 19). Fueron los progresos en las ciencias naturales, los que inspiraron el desarrollo inicial de las ciencias sociales.

En Trabajo Social, el saber especializado procedía, como apunta García Salord (1998: 30), de la sistematización de las experiencias prácticas de los voluntarios, fundamentadas hasta el momento en referencias religiosas (hacer el bien por amor a Dios) y éticas (hacer el bien por amor al hombre), hasta que comienzan a apoyarse en los conocimientos derivados de las ciencias sociales nacientes, la sociología fundamentalmente, pero también la antropología, la psicología, la ciencia política, la medicina y el psicoanálisis. Así también apunta Vázquez (2003: 113) que las dificultades que ha tenido el Trabajo Social para convertirse en una disciplina social con el alcance de otras de mayor rango se debe a que nació como una actividad

práctica, como un saber empírico, centrado en cómo mejorar la condición de sus clientes, que era la masa de pauperizados y sus familias, como consecuencia del fenómeno de la revolución industrial. Sus preocupaciones científicas eran limitadas y se centraban en cómo mejorar la organización de las ayudas caritativas y hacerles la vida menos dolorosa.

4.3. La acción intervencionista del Estado

El Estado va tomando cada vez más fuerza para regular los intereses contradictorios que emanan de la sociedad. La explicación del fenómeno intervencionista universal y constante hay que buscarlo en múltiples causas:

a) El aumento demográfico y la concentración de la población en grandes núcleos urbanos.
b) El progreso material y técnico. Desarrollo de nuevas técnicas industriales para ofrecer servicios de utilidad general (agua, luz, alcantarillado, recogida de residuos, etc.), que llevarán a una municipalización de servicios.
c) La progresiva responsabilización de la administración pública en la satisfacción de necesidades colectivas de orden material y social destinadas a la elevación del nivel general de vida (servicios educativos, sociales, sanitarios, culturales, etc.).
d) La decisiva influencia del movimiento obrero en el proceso de progresiva afirmación del derecho del trabajo como conjunto de normas reguladoras de las relaciones entre empresarios y trabajadores de carácter netamente protector.
e) La crisis del dogma liberal de la autonomía de la voluntad como única fuente de regulación de las condiciones de trabajo y la consiguiente sustitución de la misma por dos fuerzas sociales que, a partir de entonces, será la base de la determinación de aquéllas: del Estado, a través de la ley; y los sindicatos, cuya facultad normativa encontrará su expresión en los convenios colectivos.

5. Antecedentes inmediatos del Trabajo Social

El siglo XIX nos ofrece antecedentes suficientes de los inmediatos orígenes del Trabajo Social, entre otros: Tomás Chalmers y su particular visión e intervención en el problema de la pobreza, y el Barón de Gerando, que propuso una nueva tecnología de la asistencia en *Le visiteur du pauvre.* Hay autores, como Moix, que citan también el empleo de los «visitadores

amistosos» por parte de la Sociedad de San Vicente de Paúl, y sus Conferencias, formadas mayoritariamente por mujeres, aunque también las había formadas por hombres, en menor número y de menor pervivencia; sin embargo, pensamos que fueron muchas las organizaciones que a lo largo de los siglos hicieron uso del voluntariado para ejercer su labor, y no vemos que aquéllas tengan que ser consideradas exclusivamente como antecedente exclusivo, en todo caso, lo serían todas aquellas organizaciones que recurrían frecuentemente a personal voluntario, y esto ha sido un recurso muy frecuente a lo largo de la historia.

Chalmers (1870-1847), a juicio de algunos autores (Moix, 1991: 45; De Bray y Tuerlinckx, 1973: 13), debe ser considerado como un «espejo donde mirar» para encontrar las primeras formas de asistencia organizada con el uso de voluntarios, y por su contribución a configurar algunos de los principios y prácticas del movimiento organizativo de la caridad.

Era reverendo de la parroquia de Saint John, en Glasgow (Escocia), y sostenía que había que terminar tanto con el socorro público, a base de impuestos, como con el ofrecido por la Iglesia. Esta asistencia, tal y como se practicaba, desmoralizaban a los pobres, destruían su voluntad de automantenimiento y fracasaban en utilizar la buena disposición de la gente que deseaba ayudarlos. Censuró el carácter impersonal e ineficaz de semejante caridad, puesto de relieve con sus visitas a los hogares de los feligreses, donde descubrió numerosos problemas personales y sanitarios. Su sistema era muy fácil: dividir el barrio, donde estaba enclavada su parroquia, en distritos: un visitador se ocupaba de las cuestiones religiosas y otro de los problemas materiales.

El punto de partida de su trabajo fue su creencia ciega en que el ser humano lleva en su interior la posibilidad de ayudarse a sí mismo. Para fomentar esa posibilidad hablaba de la necesidad de investigar las condiciones y circunstancias de cuantos pidieran ayuda, y retener (descongelar) lo que él llamaba las «cuatro fuentes»: los hábitos y las economías de la propia gente, la amabilidad de los parientes, la simpatía de las clases más ricas de la sociedad por los más pobres y la simpatía de unos pobres para con otros. Organizó la parroquia en distritos. Un visitador se ocupaba de los problemas materiales y otro de las cuestiones religiosas. En caso de necesidad había que proceder como sigue:

a) Investigar las condiciones y circunstancias de cuantos pidieran ayuda, determinar la verdadera causa de su pobreza y desarrollar las posibilidades de automantenimiento del propio pobre.
b) Si esto último no fuera posible, se debía alentar a los parientes, amigos y vecinos para que se hicieran cargo de los huérfanos, ancianos, enfermos, inválidos, etc.

c) Si de este modo no se pudiera resolver la necesidad en cuestión, había que encontrar entre los ciudadanos ricos quien mantuviera a tal familia.
d) Sólo en el supuesto de que fracasaran todas estas actuaciones, el diácono del distrito debería pedir ayuda a los fieles de la parroquia.

En cuanto al Barón de Gerando, consideraba peligroso que se dispensaran bienes materiales a los pobres, a no ser que se establecieran controles para ver el uso que hacían de los mismos. Para él, eso daría una caridad ciega, porque mantenía al asistido en su condición y aumentaba el número de los menesterosos. Al igual que Chalmers, un plan de socorro debía comenzar por un examen minucioso de las necesidades que planteaban los solicitantes de ayuda. Necesidades que podían ser permanentes, provisionales, o debidas a la «mala constitución moral y la imprevisión de los indigentes» (Castel, 2004, 247). A cada causa le tenía que corresponder su propio remedio. La ayuda que se prestara debía ser una herramienta de rehabilitación moral [12], y al mismo tiempo establecer una relación permanente entre el ayudador y el ayudado. La relación de ayuda era como un flujo de humanidad que circulaba entre dos personas; era una relación desigual, pero precisamente en eso consistía su interés, porque el benefactor era un modelo de socialización. De este modo se reconstituía un vínculo positivo donde sólo había indiferencia e incluso hostilidad y antagonismo de clases. Aunque, en una sociedad donde la indigencia era masiva, este tipo de intervención sólo podía tener efectos limitados. Dos son las ideas básicas que nos legó y que nos interesa retener: hacer una investigación «científica» de las necesidades del solicitante de ayuda y establecer con él una relación personalizada.

Gerando arenga a las clases pudientes para que se comprometieran con la miseria. Reproducimos a continuación algunos de los párrafos que son elocuentes de su pensamiento:

… la comodidad y la miseria se acercan a su vez la una a la otra por el sublime atractivo del amor al prójimo. El desgraciado siente que tiene necesidad de apoyo; corre a su semejante, no ya por verificar un cambio en que cada uno disputa lo suyo y lo mío, sino para implorar y recibir un beneficio voluntario: se dirige al corazón de un amigo (…); recibe, y precisamente porque recibe un favor, porque el socorro ha sido voluntario y gratuito, se enajena de puro gozo inspirado por el reconocimiento, que en sus emociones tan puras y tan dulces, tiene también su dignidad. (…). Afortunadamente (…) el rico disfruta del sublime placer de la generosidad. (…). De este modo se restablece la armonía, y se restablece tal como debe suceder en el mundo moral, por una buena acción. (…). El rico y el desgraciado se reconocen y se abrazan como dos compatriotas que se encuentran en país extranjero. (…) es el mismo principio el que llama a la edad madura a la protección de la infancia; (…) y el mismo principio que ha preparado todo

entre los dos sexos todo el encanto de esos lazos por los cuales el uno pide el apoyo de la fuerza, y el otro amor y ternura. (…) ese noble comercio de los beneficios y del reconocimiento se manifiesta de un modo más sensible entre las dos clases extremas. Tres son las relaciones principales entre los hombres, y son: dar, recibir, y permutar. La última supone la igualdad o la independencia recíproca de los que transigen, y las otras nos suponen la desigualdad, la necesidad por una parte y la superfluidad por otra. La justicia dirige a la última clase de reciprocidades, y a las otras dos la generosidad. Con la primera los hombres aprenden a respetarse, y con las segundas a amarse. (…). La alianza entre el fuerte y el débil expresa una moralidad más perfecta, porque es enteramente desinteresada y es sublime y tierna, porque revela su porvenir, mientras que la alianza entre iguales satisface el estado presente del hombre. (…) La miseria no solamente solicita una limosna, sino que reclama un consuelo, una guía, un apoyo. La caridad menos digna de ese nombre es la que sólo da dinero (Gerando, 94-97).

Ambas experiencias, la de Chalmers y De Gerando, veremos posteriormente que fueron trasladadas a las Organizaciones Sociales de la Caridad, organización que para la profesión es donde se sitúa la cuna del Trabajo Social.

6. La filantropía femenina

Se puede añadir, señores, que lustra bandera la filantropía, es decir la manera filosófica de amar y servir a la humanidad, más bien que la caridad, que es el deber cristiano de amar y socorrer al prójimo. La caridad se satisface cuando se ha aliviado el infortunio; la filantropía sólo puede quedar satisfecha cuando lo ha prevenido (…) las mejoras, su obra [la obra del filántropo], lejos de cesar con él, se transforman un poco antes o después en instituciones (L. de Guisart, cit. en Castel, 2004, 250).

La filantropía es una práctica que ha sido común a todos los pueblos y sociedades del pasado y del presente, porque es la puesta en acción de un imperativo ético: hacer el bien por amor al hombre. Es la expresión del impulso generoso, de atención, respeto y servicio, que nace del ser humano, encaminado a promover su desarrollo y proteger su entorno. Es también el compromiso de personas e instituciones que aportan recursos, tiempo y talento a través de un conjunto de acciones no remuneradas, orientadas al desarrollo social que potencia el talento y la capacidad humana. Para Octavia Hill (pionera del Trabajo Social), la filantropía era una ciencia destinada a promover la responsabilidad individual.

El conjunto de prácticas filantrópicas de todos los tiempos ha sido asumido mayoritariamente por mujeres, y una de las características más sobresalientes de la profesión de Trabajo Social es, a lo largo de su historia, y

aún en la actualidad, la pertenencia de la gran mayoría de sus profesionales al sexo femenino. Es, por tanto, necesario tener conciencia de ello, porque si no es así, no sólo se pierde información, sino que se deforma el conocimiento.

Vamos pues a hacer una breve incursión en los elementos que han dado lugar a que la mujer esté presente de manera mayoritaria en la variada gama de actividades filantrópicas, y que de ser voluntarias en ese tipo de organizaciones se hayan convertido en profesionales de la acción social.

El origen de las actividades de las primeras trabajadoras sociales estuvo vinculado al trabajo de caridad y filantropía, y de ahí a convertirse en una profesión sólo hubo un paso, propiciado por el desarrollo capitalista y la expansión urbana, con los consiguientes problemas derivados de la industrialización. Es conveniente, pues, conocer las circunstancias bajo las cuales las mujeres se convirtieron en profesionales del Trabajo Social y las nociones que introdujeron de cómo prestar un mejor servicio, porque ello condiciona sin lugar a dudas imaginarios que aún siguen existiendo con respecto a los roles desempeñados por las trabajadoras sociales (Genolet, 2005: 53). Éste fue un fenómeno general en todos los países, aunque con matizaciones.

A finales del siglo XIX y principios del siglo XX surge lo que se ha dado en llamar la «filantropía científica» y podemos decir que ésta nace con el movimiento de Organizaciones Sociales de la Caridad. Esta nueva filantropía pretendía ser realista, eficiente, organizada, moralista y mediadora. Una de las primeras novedades que introduce es la idea de agrupar instituciones caritativas en un esfuerzo conjunto ante la ineficacia de miles de organizaciones existentes en la época, cuyos esfuerzos no estaban en absoluto coordinados. Desde este movimiento se desarrollan criterios para determinar quién estaba realmente necesitado [13] y qué tipo de ayuda podría ser la más apropiada. La respuesta más eficaz se veía en la necesidad de hacer una investigación exhaustiva sobre cada individuo y sobre cada familia que pidiera ayuda, verificar la necesidad de la misma, asegurarse de las exactas circunstancias de cada caso y ayudar al receptor para que encontrara el camino de vuelta hacia la independencia, desarrollando estrategias para lograr un cambio en los patrones de conducta, con el objeto de hacerlos autosuficientes. Era mejor modificar la conducta de una persona que permitir que se convirtiera en dependiente de los demás.

Estas peculiaridades derivan de la antipatía que sienten los filántropos por las prácticas caritativas sin más, y la simpatía natural que sentían hacia los desafortunados. Estaban en contra del derroche de limosnas porque creaba, a su juicio, una dependencia crónica, que era la peor enfermedad social. Por ejemplo, cuando los contribuyentes de la Organización Social de la Caridad de Nueva York le preguntaron a Josephine Shaw Lowell qué

parte de sus donaciones iría a parar a los pobres, ella contestó con orgullo: «Ni un céntimo» (Bremner, 1993: 78). Consecuentes con la filosofía de la época de la autoayuda, trabajaban sobre la base teórica de que la gente tenía que ser autosuficiente. Para Charles Steward Loch, creador de la primera Organización Social de la Caridad, su fin último era conseguir «una sociedad sin dependientes» (Moix, 1991: 110).

Daban asistencia caritativa, pero no de una forma abundante, sino reducida y a regañadientes, y sólo en caso de extrema necesidad, lo que le provocó no pocas críticas, que posteriormente pasaremos a analizar. Consecuentemente, la ayuda se dirigía más al individuo que al entorno. Para que las ayudas caritativas fueran más eficaces, se exigían tres requisitos: una organización más eficaz y racional; una investigación para favorecer el que las personas se ayudasen a sí mismas y la abolición del socorro externo por parte de las ciudades.

Las organizaciones filantrópicas de la época estaban movidas por motivos distintos. En una sociedad conservadora era natural que se le diera más importancia a la mutua comprensión entre clases que a drásticas reformas sociales. Cierto que los filántropos sentían una cierta simpatía natural hacia los desafortunados, porque deseaban realmente mejorar la condición de los pobres y ayudarlos, bien fuera movidos por creencias religiosas, por creencias ligadas al amor al hombre o como medio de mitigar el sentido de culpabilidad personal.

Todo este pensamiento estaba arraigado en la idea de que los ricos se tenían que comprometer en visitas voluntarias o en otro tipo de actividades caritativas, con el fin de que los pobres pudieran ver mejorada su situación al ponerse en contacto con personas que eran moralmente superiores. Si daban su amistad, les ayudaban a recobrar su autorrespeto y contribuirían también a reducir las divisiones de clase en la sociedad [14]. Por el contrario, desde el otro movimiento donde tiene su nacimiento el Trabajo Social, el de los establecimientos, sus dirigentes ponían el acento no tanto en lo que los ricos pueden aportar a los pobres, sino que ponen el énfasis en las ventajas recíprocas que podían resultar del contacto y la asociación de personas procedentes de distintos niveles sociales y económicos, para que los jóvenes procedentes de hogares acomodados pudieran estudiar la vida en toda su crudeza y familiarizarse con personas y situaciones que de otra manera no hubieran tenido la oportunidad de conocer, porque no había otra manera de hacer comunidad, amistad y vecindad si no era a través del contacto próximo entre unos y otros, como bien dice el proverbio francés: «Quien siempre toma y nada da, el amor del amigo abandona» (Sennet, 2003: 215).

En Estados Unidos, al igual que en otros países anglosajones, la filantropía tiene fuertes raíces en las creencias religiosas, en la historia de la asistencia mutua, en los principios democráticos de participación cívica, en las

aproximaciones pluralistas y de libertad para la resolución de problemas, en las tradiciones de autonomía individual, en las limitaciones del gobierno para atender las necesidades de la población, en las limitaciones del mercado, y por último, tiene que ver con los sentimientos de solidaridad en una comunidad (Salamon, s/f., 7). La participación en actividades filantrópicas ha sido y es más característica de las sociedades liberales individualistas, en las que una gran mayoría apoya la ideología de la libertad personal y la no intervención del Estado. La iniciativa privada se consideraba la clave del éxito y el progreso. Son muchos los hombres de negocios que opinaban que las grandes empresas deben ser pródigas en sus donaciones filantrópicas, pues de este modo conservarán el control sobre esferas en las que todavía no ha intervenido el Estado, y era un excelente instrumento para demostrar su interés y su participación en el bienestar de la comunidad. Estas ideas, unidas a los extraordinarios recursos, sobre todo del continente americano, llevaron a la conclusión de que la pobreza y la indigencia eran ante todo el resultado de la apatía y de la falta de iniciativa, y que, por tanto, el recibir asistencia pública debía ser algo vergonzoso.

Un lugar común en la literatura filantrópica era «la mejor forma de caridad es dar trabajo a los hombres y pagarles salarios decentes». En el siglo XIX se asumía con frecuencia que todos los problemas obreros desaparecerían sólo con que se pudiera convencer a los empresarios para que voluntariamente siguieran este consejo. No fue infrecuente que los filántropos trataran de reforzar la defensa de la acción voluntaria haciendo hincapié en la obligación religiosa que tenían aquellas personas que estaban en posiciones de autoridad de portarse generosamente con sus inferiores. Esta clase particular de voluntarismo nunca gozó de buena reputación entre el movimiento obrero organizado, y para el primer decenio del siglo XX era común entre los trabajadores sociales más destacados y entre los clérigos más preeminentes sostener que el trabajo requería justicia y no amabilidad.

La filantropía, no obstante, ha sido siempre el reflejo de una sociedad de clases porque se ha basado en la división entre donantes ricos y receptores pobres; por eso, en este sentido no difiere de las prácticas caritativas, porque, como dice Swaan (1992: 23): «La pobreza no equivale a una determinada cantidad pequeña de bienes, como tampoco es una relación entre medios y objetivos, sino que es ante todo una relación entre las personas; la pobreza es un estatus social, y como tal, es un invento de la civilización».

Los pobres necesitan a los ricos para sobrevivir y los ricos dependían de los pobres para mantener su posición privilegiada. El problema de la pobreza no lo es sólo para los que la padecen, sino también para los ricos, ya que tienen que distribuir parte del excedente para garantizar, a largo plazo, la capacidad de trabajo y reproducción de la fuerza laboral, aterrorizar y pacificar a aquellos que pretenden cambiar las reglas de acumulación e impedir

que los males de la pobreza afecten a las filas de los acomodados, ya sea a través del contagio, del hacinamiento o del descontento.

Todos los sistemas de ayuda, en fin, se han configurado como instrumentos de control social, como un medio para reforzar los intereses de los grupos dominantes a fin de evitar los riesgos que podían representar los menos favorecidos, en forma de revoluciones, revueltas o huelgas.

Aunque las mujeres han sido las que tradicionalmente han realizado labores de ayuda al prójimo, no será hasta finales del siglo XIX y principios del siglo XX cuando unas mujeres exhorten a otras a hacerse cargo de la situación material y moral de los más desprotegidos. Fueron cada vez más numerosas las organizaciones de todo tipo las que solicitaban el esfuerzo de las mujeres, particularmente solas y solteras, pues se temía que el ocio y la esterilidad les agriara el carácter (Perrot, 1993: 486) para que se dedicaran a estos menesteres. Fue con el desarrollo de estas prácticas como surge el Trabajo Social como profesión primero, y como disciplina algo más tarde. Las numerosas denominaciones que han tenido las personas dedicadas a estas tareas es significativo, por lo que hace referencia al género de sus integrantes y a las labores que en principio realizaban: visitadoras de pobres, visitadoras amigables, visitadoras amistosas, señoritas de la beneficencia, señoritas de la caridad, filántropos, agentes sociales de la caridad, asistentes sociales, trabajadoras sociales. Todas las excelentes virtudes que se les suponía a las mujeres son las que hicieron que se las viera perfectamente capacitadas para «salir fuera del hogar» a extender sus habilidades hacia el cuidado de miembros que no eran de su propia familia (padres, hermanos e hijos) y se volcaran en trabajos asistenciales y educativos. De hecho, como dice Flahaut (2000: 330), en los inicios de la profesión las mujeres asistentes sociales eran muchas de ellas solteras, y a través de su profesión lograban encontrar una especie de familias de sustitución en los niños, los enfermos o en los pobres, algo similar a lo que ocurría con las maestras, institutrices y enfermeras.

Una característica de estas mujeres es su anonimato, frente al reconocimiento público de los pocos varones que también estaban presentes en estas tareas, a los que se le dedicaban estatuas, se le concedían condecoraciones, se les hacían homenajes, porque probablemente ocupaban los puestos de responsabilidad, y se hacían más visibles. En palabras de Sylvian Merechal: «El nombre de una mujer sólo debe estar grabado en el corazón de su padre, su marido y sus hijos, o bien de sus pobres, que son sus otros hijos» (cit. Perrot, 1993: 486). Catherine Duprat confiesa que, en sus investigaciones históricas, ha tenido mucha dificultad para identificar los nombres de todas las mujeres que se dedicaban a tareas caritativas, denominándolas «figurantes mudas» por el tipo de actividades anónimas que realizaban, pero que demandaba, sin duda, una inmensa energía femenina (cit. Genolet, 2005: 55).

La acción de estas pioneras de la asistencia se centró en un primer momento en las mujeres y en los niños de las clases trabajadoras (Anderson-Bonnie y Zinsser, 1991: 208) lo que explica la importancia que cobró la enseñanza de la puericultura y del hogar en su trabajo reformador. En esta relación se vislumbran dos mundos opuestos. En una predomina el vicio, la suciedad, la degeneración, la obscenidad. En el otro, la decencia, la limpieza, la moralidad, la disciplina. Las pioneras de la asistencia social eran las portadoras del bien y de los valores morales frente a la enfermedad y la depravación, que aparecían como compañeras inseparables de la miseria, disponiendo para su intervención de un instrumento privilegiado de observación y objetivación: la entrevista codificada, el cuestionario y la encuesta a domicilio. Hemos de tener en cuenta que para la mayoría de las mujeres privilegiadas, incluso aquellas que trabajaban activamente en la caridad, compartían las opiniones de la clase a la que pertenecían. La pobreza era un signo de inferioridad y la desgracia era indicativa de faltas morales.

En sus orígenes, las principales agentes de la intervención social fueron mujeres de la burguesía urbana, tanto solteras como casadas, con un nivel de instrucción elevado, que pretendían proporcionar una solución *individualizada* a los problemas sociales a través de la recopilación de datos en las visitas que hacían a los hogares de las personas que solicitaban ayuda. Aunque, como dice Sennet (2003: 134), las visitas que realizaban estas mujeres a los hogares de las mujeres pobres era a menudo como un entretenimiento donde ofrecían consejo de cómo criar a los hijos, cocinar o confeccionar ropa. Aunque paradójicamente, esas mujeres no tenían necesidad de trabajar para la subsistencia de la familia; es más, posiblemente contaran con sirvientas que les hicieran las tareas del hogar y cuidaran a sus hijos.

De todas estas prácticas deriva la profesión de Trabajo Social, considerada desde sus orígenes como una profesión femenina y feminizada, porque culturalmente se le han asignado valores considerados femeninos tanto a las relaciones sociales como a las profesionales, y hay elementos suficientes para que esto haya llegado así hasta nuestros días, y con consecuencias para el desarrollo de la profesión:

> Que el trabajo tiene sexo parece que ahora ya se da por hecho, aunque la idea no se lleve a la práctica en todas las ciencias humanas. En cambio, lo que hay que demostrar son las virtudes heurísticas de una lectura sexuada del mundo social y del mundo del trabajo en particular (Laufer, Marry y Maurani, 2005: 20).

En efecto, muchas de las profesiones, consideradas tradicionalmente como femeninas, tienen un amplio origen. La antropóloga Helen Fisher alude a dos cuestiones que nos parecen interesantes para explicar este hecho diferencial y que pueden contribuir a explicar, sin lugar a dudas, el ori-

gen de la profesión de trabajador social como una profesión totalmente feminizada.

La mujer es más comunicativa (recordemos que ésa es una de las cualidades que se le adjudica y se le supone al trabajador social). Dadas a compaginar diferentes actividades a la vez, aportan una visión más amplia. Si esto es así, la amplitud de la que habla la antropóloga se da en el Trabajo Social. Las funciones profesionales comportan una gran variedad de actividades y son múltiples los roles que el trabajador social ejercita; de hecho, entre sus características se podrían enumerar, su carácter generalista y un verdadero eclecticismo, porque sus conocimientos son una amalgama derivada de una gran variedad de fuentes o disciplinas, necesarias por la naturaleza multifacética y por la interacción compleja de sus problemas.

También Genolet (2005: 39) se plantea que la categoría género es básica en el análisis de problemáticas como la valoración de por qué determinadas profesiones son desarrolladas mayoritariamente por mujeres, algo que, desde luego, no es casual, porque ello nos permite analizar críticamente aquellos atributos que se conciben como «naturales» de varones y mujeres, ya sea en la vida cotidiana o en el papel de cada uno en la sociedad. Establecer que el sexo responde a los aspectos biológicos del ser humano, mientras que el género alude a la herencia cultural otorgada a cada sexo, a la construcción social de lo masculino y lo femenino, facilita la visualización de cómo los roles atribuidos a cada uno se encuentran íntimamente relacionados con su comportamiento. La construcción de la identidad femenina tiene que ver con la maternidad, la subordinación y lo privado. La definición de lo femenino está entonces relacionado con cuidar y servir a los demás. Estos estereotipos se continúan en el ejercicio profesional. Los caracteres asignados culturalmente a varones y mujeres permiten pensar cómo la actividad científica se presenta en la sociedad como más adecuada a rasgos, actitudes y formas de pensar masculinas. El varón es calificado como fuerte, objetivo, racional, riguroso, inventivo, activo, mientras que la mujer será pasiva, sensible, emotiva, inestable, maleable, dominada por las pasiones, ha sido concebida para obedecer y no posee el suficiente vigor intelectual para introducirse en el fondo de los problemas. Los varones, al contrario, dominan sus emociones y piensan profunda, serena y eficazmente; por lo tanto, la conclusión no es más que la ciencia es cosa de hombres. Y, mucho nos tememos, que ello esté relacionado con la escasa presencia y frecuencia de la investigación en la disciplina. Veamos lo que nos dice Schön al respecto:

Como podía esperarse del modelo jerárquico del conocimiento profesional, la investigación está institucionalmente separada de la práctica, y conectada a ella por relaciones de intercambio cuidadosamente definidas. Se supone que los investigadores proporcionan

las bases y la ciencia aplicada de la que derivar las técnicas para el diagnóstico y la solución de los problemas de la práctica. Los profesionales se suponen que proporcionan a los investigadores los problemas por estudiar y las pruebas de la utilidad de los resultados de la investigación (1998: 35).

No en vano, Schön, citando a Glazer, clasifica al Trabajo Social como profesión «secundaria», junto a otras. Y ello es así, porque esta distinción entre profesiones principales y secundarias descansa en una versión particularmente bien articulada del modelo de racionalidad técnica. Así, mientras a las profesiones como medicina y derecho le atribuye fines fijos y claros, contextos institucionales estables y contenidos de conocimiento profesional establecidos (1998: 52), las profesiones secundarias, por el contrario, adolecen de unos fines inestables y ambiguos y de unos contextos o prácticas institucionales inestables, y son por lo tanto incapaces de desarrollar una base de conocimiento profesional sistemático y científico (1998: 32-33).

Romper con esta lógica binaria que escinde el pensar y el hacer, el conocer y el actuar, ha tenido en el caso del Trabajo Social costos muy altos. Implícitamente subyace la idea de que poner el esfuerzo en la práctica investigativa es de algún modo un no compromiso con los principios del Trabajo Social, fuertemente ligados a la intervención con los sectores más desfavorecidos.

El Trabajo Social, desde su nacimiento, no es más que una profesionalización de las actividades de apoyo, cuidado y ayuda, y en la que el género ha condicionado y condiciona su funcionamiento, su desarrollo y su presencia social. A este respecto, dice Grassi:

No reconocidas como personas plenas, en tanto mujeres; no asimiladas como profesionales universitarias, en tanto asistentes sociales; desempeñándose en un espacio impreciso; exigidas a solucionar lo insoluble y al mismo tiempo estigmatizadas como sensibleras, muchas asistentes sociales sobrellevan una labor rutinaria, carente de toda creatividad y al mismo tiempo ardua y frustrante. Igual que el ama de casa, que cada día cocina y friega sabiendo que al día siguiente —o dentro de algunas horas— todo comenzará de nuevo, el tema de la pobreza es igualmente reiterativo: cada día se renovarán los casos, en general similares a los del día anterior, que como las cacerolas sucias de cada día parecen reproducirse al infinito (1989: 178).

Los contenidos de género son moldeadores del Trabajo Social porque están impregnados de los valores, representaciones y significados de la cultura femenina que, dentro del ámbito civilizado occidental, responden a un modelo de cuidado y ayuda social, los cuales responden a los estereotipos de género sobre lo que es ser mujer y ser varón, y sobre las expectativas

que se tiene y lo que se espera de cada uno de ellos. Lo masculino, así como todas las actividades que ejercen los varones, han tenido y siguen teniendo un mayor valor social que las actividades llevadas a cabo por las mujeres, lo cual responde a estereotipos sociales y culturales que se siguen manteniendo aún, y a pesar de las «igualdades» que se supone que las mujeres han conseguido respecto del varón.

Esos estereotipos tradicionales de género son los que condicionan la conducta, los valores y la forma de estar en el mundo de las personas. Estaba asumido que los roles de género tenían una base biológica y la definición de roles de género se hacía en términos económicos y sexuales. Así, el matrimonio y la familia funcionaban desde los lazos afectivos y económicos, donde la capacidad para el trabajo instrumental era asignada a lo masculino, mientras que a lo femenino se le asignaba la habilidad para administrar los aspectos relacionados con la vida familiar y la crianza de los niños. Se configura por tanto un sistema de valores diferenciado claramente: el arquetipo masculino es activo, primordialmente volcado en la vida pública, pero por supuesto responsable de todo aquello que ocurra en el hogar, siempre y cuando pueda tener trascendencia social; en cuanto a los valores femeninos, se consideran positivos todos aquellos relacionados con la pasividad, la abnegación y el sacrificio. El resultado de tan clara separación entre lo femenino y lo masculino es fácilmente deducible: aquel individuo que se oriente hacia valores del sexo contrario será automáticamente descalificado (Fernández, 1996: 170). Quedó así construido el género, que no eran más que construcciones culturales que dirigían las pautas de conducta y las relaciones entre hombres y mujeres.

La práctica del Trabajo Social incluye tres atributos: cuidado, tratamiento y protección, ofrecidos por mujeres. Para Epstein (2001: 82), la feminización del Trabajo Social explica el hecho de que, aunque las funciones del trabajador social son básicas y su poder amplio, su influencia es velada. Su dominio está siempre en peligro, siendo su especialización subsidiaria. Percibido como femenino, se escapa de ello, adscribiéndose al género neutro, a la ciencia social racional. La combinación de ciencia social y altruismo hace del Trabajo Social uno de los principales instrumentos a través de los cuales el Estado gobierna y proporciona bienestar a los ciudadanos. Aunque los temas que preocupan a los trabajadores sociales han cambiado a lo largo del tiempo, de ahí los problemas de identidad que ha tenido el Trabajo Social, sin embargo, el compromiso con quienes necesitan ayuda y el empeño dirigido al cambio social ha sido una constante a lo largo de toda su historia:

El Trabajo Social históricamente ha cambiado frecuentemente de dirección y con cierta periodicidad ha revisado sus orientaciones prácticas y su saber de base, a menudo con

permanentes debates que cuestionan y replantean su identidad (Chambon e Irving, 2001: 59).

Las primeras mujeres trabajadoras sociales representan un personaje revestido de una serie de particularidades típicamente femeninas: bondad, abnegación, modestia, entrega, ternura, paciencia, sacrificio, compasión y comprensión, valores todos ellos ensalzados precisamente por quienes no los practican o poseen (García Salord, 1998: 37-38), y que se complementan con cualidades intelectuales, propias también de la mujer: la intuición y el apego al pensamiento concreto.

De ningún profesional se espera que sean espiritualmente virtuosos, sino simplemente que sean capaces de hacer aquello para lo cual se forman: curar, construir casas, instruir, etc. (Grassi, 1989: 222).

Cuando esas actividades se comenzaron a formalizar y profesionalizar, el Trabajo Social opera sobre una «negación del saber especializado», como herramienta fundamental para la práctica profesional y la negación del «ser social del profesional y su condición de trabajadora asalariada», con lo que se hace una mitificación del «personaje», que tiene que poseer espíritu de entrega, de sacrificio de servicio, sin esperar recompensa alguna, ni elogios, ni salario, ni reconocimiento social, ni beneficios personales, sólo, y en todo caso, la satisfacción personal por el deber cumplido. Recoge, por tanto, un imaginario que, según Lorente (2002: 169), responde a rasgos de sensibilidad, ternura, subjetividad, capacidad y mediación, y resolución en el ámbito de lo privado. Estos contenidos culturales, asignados a las mujeres, han funcionado como un lastre para la profesión.

A las mujeres no se las ha visto capacitadas para ejercer trabajos definidos tradicionalmente como masculinos; sí, en cambio, tenían una capacitación plena para el ejercicio de profesiones que implicaban actividades que realizan como una extensión de las tareas domésticas: cuidar, asistir y enseñar (Perrot, 1993: 485), o, lo que es lo mismo, la filantropía, la enfermería y la enseñanza, para lo que en principio no era necesario tener una formación específica, bastaba con tener buena voluntad. Y, aun hoy día, pesa en el imaginario colectivo que la formación no es necesaria para ejercer determinadas tareas propias de la vida cotidiana. Por tanto, a toda aquella persona que quiere hacer una labor social fuera del hogar, que es prolongación de esa vida cotidiana, se le presupone capacitada para ello; sólo es requisito disponer de tiempo y tener una cierta sensibilidad social, porque ser solidario exige un tiempo de dedicación importante. Este aspecto del intrusismo profesional ha sido una reivindicación importante de la profesión a lo largo de muchas décadas.

La modernidad ha definido los espacios público y privado, donde cada género ha de desenvolverse: el público para el varón, el privado para la mujer, cada uno con modalidades diferentes de circulación de saberes: un ámbito público racional, ocupado tradicionalmente por varones, en el que circulan saberes racionalizados (la ciencia) ejercidos por especialistas. Así fue cómo los varones fueron los que consiguieron con mayor éxito hacerse con ocupaciones, oficios y profesiones que daban reconocimiento social, identidad, prestigio, participación en la vida pública y satisfacciones personales, y un ámbito privado, sentimentalizado, de saberes empíricos, producto de la experiencia, ejercido por las mujeres. Este último es un saber que se vive, se produce y se aprende a vivir al mismo tiempo con la experiencia durante el ejercicio, y así es cómo se ha configurado el Trabajo Social como profesión.

7. El movimiento de las Organizaciones Sociales de la Caridad

La principal necesidad del pobre no (es) hoy recibir limosnas, sino el sostén moral de la verdadera amistad, tener un auténtico amigo, cuya educación, experiencia e influencia, cuyo conocimiento general de la vida o conocimiento esencial de la economía doméstica se pongan al servicio de quienes no tienen la inteligencia, la habilidad, ni la oportunidad para extraer el máximo de sus flacos recursos (Sennet, 2003: 135).

El Trabajo Social como actividad práctica nace y se desarrolla en Europa, en la segunda mitad del siglo XIX, especialmente en Gran Bretaña, donde tuvo su origen la revolución industrial**.** El triunfo del liberalismo en lo económico y en lo social significó un amplio progreso en la economía y grandes transformaciones sociales que dieron lugar a grandes desigualdades. La consecuencia social más importante fue la existencia de una nueva clase social, el proletariado, que dependía para su subsistencia de su fuerza de trabajo.

Los males que acarrea la nueva situación incitaron la compasión de algunos sectores de las clases altas, que por su instrucción y cultura tomaron conciencia del problema e intentaron buscar soluciones. Como señala Friedlander, la asistencia social organizada fue una respuesta de la sociedad inglesa ante la avalancha de problemas sociales provocados por la revolución industrial y el liberalismo, cuyo dogma central era la no intervención del Estado.

En este momento el pensamiento social de aquel país estaba dominado por el *darwinismo social* de Spencer [15] (1820-1903). En su nacimiento, la primera Organización Social de la Caridad se adhiere a la doctrina de

la inadecuación social como causa de la pobreza, aunque veremos posteriormente cómo este pensamiento tendría que cambiar con el tiempo.

Gran Bretaña, como primer país industrializado, fue también el primero en afrontar el moderno choque entre egoísmo y solidaridad. Así lo llegó a presentar Benjamin Disraeli en 1845:

> En las grandes ciudades las personas se unen por el deseo de lucro. En lo referente a hacer fortuna no se hallan en una situación de cooperación, sino de aislamiento; y en cuanto a todo lo demás, no se preocupan por sus vecinos. El cristianismo nos enseña a amar a nuestro prójimo; la sociedad moderna no reconoce a prójimo alguno (Putnam, 2002: 514).

Hay que tener en cuenta que en esa época era muy abundante la proliferación de sociedades caritativas y filantrópicas que daban soluciones a la pobreza a corto-medio plazo, soluciones que eran inmediatas y fáciles de otorgar, ya que no se planteaban ningún tipo de trabajo más allá de la donación. Por parte de las personas que constituyeron la primera de esas organizaciones se consideraba que daban una caridad indiscriminada, irreflexiva, múltiple y abusiva, y que los recursos estaban muy fragmentados. Se pensaba incluso que el aumento de las mismas había dado lugar a que los pobres se depauperaran aún más. A más sociedades, decían, más depauperación. Ante esta situación, los promotores de estas primeras organizaciones se plantean que para obtener unos resultados mínimos había que plantear la solución a los problemas sociales de otra manera.

7.1. Fundación de la primera Organización Social de la Caridad

Para llevar a cabo una organización y administración más racional y eficiente de los recursos y esfuerzos disponibles era necesario coordinar todas las actividades y organizaciones filantrópicas y caritativas para que concentraran sus esfuerzos en aquellas personas que algún día podían llegar a mantenerse a sí mismos y aprovecharan los recursos que se les podían ofrecer.

La primera COS fue fundada en Londres en 1869, con el nombre de Sociedad para la Organización del Socorro Caritativo y la Represión de la Mendicidad. Más tarde adoptaría su nombre definitivo, con el que ha llegado a ser conocida. Surge a iniciativa de Henry Solly. Pero el verdadero sostén de esta sociedad fue Charles Stewar Loch, que fue secretario general de la misma durante treinta y ocho años, y cuyos planteamientos y principios supusieron un gran avance para la ayuda caritativa y social, que pueden resumirse en los siguientes: Ninguna obra de caridad es completa si no

coloca a la persona beneficiaria en una situación de autodependencia; había que ejercer todos los medios de presión posibles sobre el individuo para forzarles a ser autodependientes. Las armas que debían usarse eran, entre otras: el miedo a la extrema pobreza, el sentimiento de vergüenza, la influencia de los parientes, la amenaza de perder el derecho al voto si se recibía socorro, etc. La familia tenía que ser considerada como un todo; de otro modo el lazo social más fuerte se debilitaría. Las obligaciones de la familia (el cuidado de los jóvenes y de los ancianos, la ayuda en la enfermedad y en la dificultad) debían ser soportadas, en lo posible, por la misma. Era necesario un completo conocimiento, tanto de las circunstancias de las personas que buscaban socorro como de los medios para ayudarlas. Por último, el socorro, para producir cura, debería ser adecuado en calidad y cantidad.

La perspectiva en la que se situaba la COS estaba influenciada por las ideas dominantes de la época, por las que se veían las causas de la pobreza más en los defectos individuales del carácter que en la forma en que la sociedad estaba organizada. Los defectos psicopatológicos o morales del individuo eran los que creaban los problemas sociales. De ahí que se juzgaran más importantes los cambios morales en el carácter, mediante su instrucción en el camino de la templaza y la frugalidad, que los cambios sociales o la ayuda material; por ello, la asistencia se dirigía más al individuo que a su entorno, y que sobre todo se propiciara modificar su carácter, aunque esta forma de pensar habría de cambiar con el tiempo, como veremos posteriormente.

Consecuente con la filosofía de la época —«El cielo ayuda a aquellos que se ayudan a sí mismos»—, practica por encima de todo la autoayuda (*self-help*): «ayudar a ayudarse a sí mismo», evitando la ayuda indiscriminada que se ofrecía desde otras organizaciones existentes. Las Organizaciones Sociales de la Caridad inglesas se alzaron contra la filantropía al uso, que no estaba guiada por ningún sistema y dejaba que cada uno se preocupase de practicar la caridad según sus propios criterios y fantasías (De Bray y Tuerlinckx, 1973: 14). Por el contrario, la nueva tendencia intentaba introducir una asistencia individualizada, adecuada a las necesidades de cada una de las personas que solicitaban ayuda.

Uno de los principios que la profesión de Trabajo Social había heredado de la filantropía científica de finales del XIX era la hostilidad hacia la asistencia externa, la que se daba fuera de las instituciones. Todos los fundadores de la profesión creían que era la caridad privada la que debía proporcionar ayuda a los necesitados que no precisaban atención institucional. Esta concepción se rompía de forma regular cada vez que se tenían que enfrentar a la severa prueba de los tiempos de grandes desastres o de depresión.

7.2. Los principios y el programa

Una vez surgida la primera Organización Social de la Caridad, el modelo se extiende rápidamente a otras ciudades inglesas, y especialmente a Estados Unidos. Desde su nacimiento quedaron sometidas a una serie de principios y criterios que llevaron a someter la ayuda a una organización y administración más eficiente y a una racionalidad científica:

1. Cooperación y coordinación del trabajo de las numerosas organizaciones filantrópicas existentes, a través de una Junta formada por sus representantes.
2. Corregir los abusos y las multiplicidades de una caridad irreflexiva e indiscriminada.
3. Evitar duplicidades de esfuerzos provenientes de las distintas organizaciones.
4. Perseguir el fraude descubriendo a los impostores, que obtenían ayudas simultáneas de varias de estas organizaciones caritativas privadas.
5. El dinero, en lugar de ser gastado en demandantes que no lo merecían, tendría que estar disponible para dar una adecuada asistencia a todos los casos verdaderamente merecedores de ayuda, descubrir las verdaderas necesidades a través de la investigación de las demandas de asistencia y hacer un plan para las familias necesitadas y remediar de alguna manera las necesidades existentes.

Con estos principios se trataba de asumir un nuevo concepto y dar una organización distinta a las prácticas asistenciales al uso.

El programa de las COS estaba basado en una serie de criterios y normas que intentaban seguir a rajatabla, aunque no siempre lo conseguían:

1. Distinguir entre pobres merecedores y no merecedores. Según Thomson (1990: 461), la comprobación del estado de necesidad de las personas que solicitaban asistencia había sido característica habitual de la administración de la asistencia social desde los primeros momentos: las personas eran clasificadas, juzgadas y ordenadas, con medios rigurosos, entrometidos e implacables, atendiendo a su mayor o menor grado de necesidad, independientemente de si la fuente de los ingresos redistribuidos era la Ley de Pobres, una fundación benéfica, una organización caritativa o un hospital. De esta manera se garantizaba que las redistribuciones servían para atender unas necesidades determinadas. Aunque Moix (1991: 85-87) refiere que los intentos por elaborar este concepto de «pobre merecedor»

empezaron tan pronto como se creó la Organización, unos años más tarde la discusión era todavía acalorada. La manifiesta incapacidad para decidir lo que constituía una causa merecedora fue en gran medida responsable de la tremenda diversidad que se dio en la aplicación de tal concepto. Se trataba de sustituir los múltiples donativos indiscriminados por una completa investigación de las condiciones sociales de cada solicitante, hecha por un «visitador amistoso», a fin de determinar la necesidad y las medidas individuales que se necesitaban en cada caso, lo cual servía para «desenmascarar a los mendigos profesionales» y a las personas que pedían ayuda de varios organismos de beneficencia.

2. El asistido será el principal responsable de su propio restablecimiento, por lo que el plan de ayuda había que hacerlo en colaboración con la persona afectada, y se interesará en este objetivo a parientes, amigos y vecinos.
3. No se concederán socorros temporales. Se concederá una ayuda suficiente hasta situar a la persona/familia en condiciones normales; lo que se traduce en prestar una ayuda adecuada y suficiente o, de lo contrario, no prestarla.
4. Cada demanda de asistencia tenía que ser investigada. Cada caso será objeto de una encuesta cuyos resultados deberán ser consignados en un informe escrito. Este escrito será sometido a una comisión que se pronunciará sobre las medidas a tomar. Y hacer el seguimiento hasta que fuera resuelto.
5. Descubrir a los impostores. La detección del fraude fue una parte importante del trabajo que realizó la Organización. El conde de Shaftesbury, por ejemplo, no tuvo ningún empacho en confesar lo siguiente: «Yo me afilié a esta Sociedad porque vi que estaba realmente comprometida en la detección del fraude en conexión con la caridad. Yo le felicito por el establecimiento de una Sociedad que actúa tan prontamente para poner al descubierto al impostor» (Moix, 1991: 94).
6. Los agentes de las asociaciones recibirán instrucciones generales escritas; se formarán mediante lecturas y un periodo de prácticas.
7. Las instituciones de caridad comunicarán la lista de los protegidos, que se enviará para tener un fichero central de los asistidos, será una garantía contra los explotadores de la filantropía y se evitará la duplicidad de encuestas ya hechas.
8. Finalmente, se constituirá un repertorio de obras, que permitirá eliminar las instituciones parásitas, orientar las intervenciones con conocimiento de causa, descubrir las lagunas y las duplicidades en las organizaciones de beneficencia.

Las actividades que centraban el trabajo de los agentes de dichas organizaciones fueron de muy diversa índole. En sus orígenes, al menos en Estados Unidos, las diferentes Organizaciones Sociales de la Caridad no fueron agencias de beneficencia, porque no proporcionaban asistencia, sino que eran oficinas de información e investigación. Aquellas personas que pasaban el rígido examen que los agentes de la Organización Social de la Caridad le hacían recibían un certificado de ser merecedores de ayuda y se les enviaba a una de las agencias cooperadoras para que les atendieran en sus necesidades [16]. Otras organizaron también centros de adiestramiento para la rehabilitación de inválidos, ciegos, sordos y paralíticos. Apoyaron el movimiento a favor de la legislación que protegiese la mano de obra infantil y la organización de tribunales especiales para encargarse de niños y adolescentes. Aunque siguieron haciendo uso del requisito de que los candidatos a ser asistidos probaran o demostraran la verdad de su necesidad.

Cuando dichas organizaciones dan el salto a Estados Unidos, inician su propio camino e introducen novedades respecto a las tradiciones imperantes en Gran Bretaña, aunque aplicaron la filosofía de las mismas. Intentan abolir toda ayuda externa, que no fuera institucional, declarándose enemigos acérrimos de proporcionar ayudas en forma de limosna directa. No estaban de acuerdo con la donación de limosna, ya que dar dinero no era suficiente, era necesario un contacto con los individuos y las familias a través de visitas sistemáticas. Estaban convencidos del principio ético de que la más importante donación era darse a sí mismos. Si no se era capaz de establecer una relación de ayuda adecuada, el fracaso de la intervención estaba asegurado. La beneficencia costaba dinero y dañaba la ética del trabajo. Para ello alegan que la insensatez de la donación indiscriminada fomentaba el derroche, la extravagancia y la culpabilidad general de muchos trabajadores. Josephine Shaw Lowell, una de las líderes más respetadas de dichas organizaciones, fue quizás una de las que mejor expresó estas ideas por ser enemiga acérrima de esta práctica:

> La donación benéfica es verdaderamente condenable por el hecho de que es material, emplea medios materiales y por ello fracasa. El hombre es un ser espiritual, y para ayudarle deben emplearse medios espirituales (Campbell, cit. en Patterson, 1993: 43).

Sostenían además que la asistencia pública debería ser otorgada no sólo de forma reducida, sino a regañadientes; debería estar disponible sólo dentro de instituciones y dispensaba únicamente en forma que desanimara a la gente para solicitarla. Penaban que la comunidad estaba obligada a salvar a todos los miembros de su comunidad de su indigencia, con independencia de lo depravado que pudiera ser, aunque:

La necesaria ayuda ha de estar rodeada de circunstancias que no sólo repelan a todo el mundo, salvo a aquellos que estén en una situación extrema para aceptarla, sino que también asegure una clara mejora moral y física en aquellos que se ven forzados a recurrir a ella; es decir, la disciplina y la educación han de estar inseparablemente asociadas con todo sistema de asistencia pública (Josephine Shaw Lowell, cit en Bremner, 1993: 73).

Otros muchos americanos eran de la misma opinión. Mary Ellen Richmond también tiene su opinión sobre la ayuda material, que según sus palabras es un tema en el que la opinión oscila entre la aprobación y el rechazo:

La ayuda, como dádiva, es hasta tal punto antidemocrática que la reprobación le llega tanto al que la da como al que la recibe y constituye una maldición para ambos. La ayuda, en sí y por sí, no tiene ninguna calidad moral y menos que cualquier otra la de poder tornarse democrática. Su verdadero papel es subsidiario (1922, 1982: 115).

7.3. El uso de visitadoras voluntarias y su formación profesional

El término con el que es reconocida la figura de todas aquellas personas que hacían el trabajo dentro de estas organizaciones es muy variado: visitador voluntario, visitador amigable, agente de la caridad, visitador del pobre, pero, a pesar de todas estas denominaciones, todas ellas designan una misma figura. A juicio de Castel (2004: 248), va a constituir un núcleo de pericia del que surgirá el Trabajo Social profesional: trato personalizado con el cliente, evaluadores de las necesidades y controladores del empleo de la ayuda. La corriente de la filantropía científica desarrollaba este enfoque de la asistencia. Eran mayoritariamente mujeres, al principio sin cualificación, pero con el paso del tiempo llegaron a ser profesionales de la ayuda.

Al igual que otro tipo de organizaciones voluntarias de la época, las Organizaciones Sociales de Caridad hacían hincapié en la utilización de estas voluntarias, cuya misión sería la de aconsejar, instruir y visitar a los pobres y sus familias. Esperaban gratitud a cambio de las buenas obras, disolvían la diferencia de roles y los conflictos de intereses en una dependencia personalizada (Castel, 2004: 260). Se esperaba que combinaran las influencias morales con la investigación detectivesca, o sea, su función era aconsejarles, darles ejemplo, estimularles para que fueran autosuficientes, más que ayudarlos a obtener una ayuda caritativa. Tenían que descubrir y corregir cualquier debilidad física o intelectual, ya que ello repercutía en su infortunio. Sólo si estas debilidades se descubrían, y quienes las sufrían eran inducidos a corregirlas, sería posible llegar a un progreso en el camino hacia la independencia individual (Bremner, 1993: 79).

Estos voluntarios tenían que ayudar con ropa, con alimentos, a encontrar trabajo, que los niños fueran a la escuela, instruirlos en la higiene corporal y de la casa, cómo comprar barato y cocinar, enseñar a ahorrar, sugerir formas de recreo, y cuidar de la salud, pero el mayor interés se centraba en la influencia moral que debían ejercer sobre ellos y que se suponía que debía cambiar la forma de vida del indigente. Se trataba de individualizar el problema y de ahí la importancia de los archivos de los casos de pobreza.

Otra función de estos visitadores era descubrir a los impostores y a los mendigos profesionales, que pedían ayuda en varios organismos de beneficencia, esto es, detectar el fraude, lo cual fue un motivo de crítica. Se trataba de hacer desaparecer la relativa situación de ventaja que tenía el pobre en medio de la desorganización de la beneficencia.

No obstante, el visiteo amistoso no era tan frecuente como los líderes de las Organizaciones Sociales de la Caridad esperaban; por ello, no tardó demasiado tiempo en que estas actividades recayeran en personal pagado, con lo que se inicia, en cierta medida, la profesionalización. Se puso en evidencia, relativamente pronto, que este trabajo requería unas especiales cualidades, y un conocimiento del comportamiento humano y de la sociedad, comprendiéndose que los trabajadores sectarios, ineficaces o sin tacto, harían más mal que bien. Es así como comienza el proceso de formación.

Mary E. Richmond (una de las primeras trabajadoras sociales y la primera que sistematizó conocimientos propios del Trabajo Social) en Estados Unidos, junto con otros trabajadores sociales, decide realizar una encuesta para conocer mejor a las familias asistidas por su organización. Con esta finalidad se promueven unos seminarios para preparar un personal adecuado, seminarios que se van perfeccionando hasta que en 1897 organiza en Nueva York la Escuela de Instrucción para la Filantropía Aplicada (actualmente Escuela de Trabajo Social de Columbia en el estado de Nueva York), donde se organizaron los primeros cursos de Trabajo Social y en la que era docente. Aunque la primera escuela no nace en América, sino en Europa. Los primeros trabajadores sociales fueron pronto conscientes de la importancia de su trabajo; entendieron que su organización no era una más de las muchas organizaciones existentes. En las mismas se codificaban las técnicas y guardaban las relaciones escritas de los casos, de manera que cada uno pudiera ser conocido y estudiado individualmente. No fue pues una casualidad que la sociología estuviera tan estrechamente vinculada en su primera época con el desarrollo del Trabajo Social, hasta tal punto que fue Loch, el creador de la primera Organización en Londres, uno de los que contribuyó a fundar la London School of Sociology, con la que se le dio a su personal, a los trabajadores sociales de entonces, una formación fundamentalmente sociológica.

La propuesta de formación también la vio Octavia Hill (precursora del Trabajo Social) tempranamente, de manera que ideó un plan de formación

para las visitadoras que reclutó para hacer un trabajo con las familias a las que se las dotaba de una vivienda en alquiler a bajo precio, promovida por ella misma, para combatir las viviendas insalubres y los abusivos alquileres de la clase trabajadora. Necesitaban tener un conocimiento técnico de las ciencias sanitarias y de las leyes relativas a los propietarios y a los inquilinos, tenían que aprender a tratar con la gente, a entender las condiciones en las que viven y los caminos por los que podrían mejorar; tenían que familiarizarse con todas las organizaciones de ayuda. Lo más importante para Hill era la relación personal con los inquilinos, tener con ellos simpatía humana, más que la simple ayuda material, de ahí la importancia que adquiere la preparación de las visitadoras que tendrían que moldear el carácter de los inquilinos y aconsejarles en materia de economía doméstica, en materia de educación de los hijos, sano empleo del tiempo libre, etc.

Por conocimiento del carácter se significa más que si un hombre es un borracho o una mujer deshonesta, se dignifica el conocimiento de las pasiones, esperanzas e historia de la gente; donde la tentación les atacará, cuál es el pequeño proyecto que han hecho de sus propias vidas, o harían, si tuvieran estímulo; qué formación pueden haberles permitido pasadas largas fases de sus vidas; cómo moverlos, conmoverlos, enseñarlos. Nuestros recuerdos y nuestras esperanzas son más verdaderos factores de nuestras vidas, de lo que nosotros frecuentemente recordamos (Octavia Hill, cit. en Moix, 1991: 118).

7.4. La difusión de las Organizaciones Sociales de la Caridad

Los principios básicos y su peculiar filosofía tuvieron una gran acogida y prendieron en el sentir de la época, cuya difusión se materializó en la fundación de numerosas ramas de la Organización, tanto en Londres, como en otras ciudades inglesas y europeas, pero donde más impacto causaron, al igual que los *Settlements*, fue en Estados Unidos.

Antes de la revolución del siglo XVIII en Norteamérica, ya se había establecido un sistema formalizado de ayuda al pobre, de bienestar infantil, e inclusive de salud mental. Estos sistemas tenían el doble propósito de ofrecer compasión y protección. En los albores del siglo XIX los estados de la Unión comenzaron a responsabilizarse por la distribución de beneficios sociales en poblados y condados. Las respuestas que daba el gobierno eran insuficientes, desorganizadas e inefectivas, en el trato al creciente número de problemas sociales. Fueron las sociedades benéficas privadas y organizaciones de esfuerzo personal (*self-help*) las que tuvieron un papel cada vez más importante en la solución de los problemas de índole social, porque el énfasis se ponía aún mucho en la autoayuda individual, ya que el incompetente, fuera cual fuera la causa de su incapacidad, parecía, en el mejor de los casos, una carga para la comunidad (Bremner, 1993: 72).

En Estados Unidos, el panorama respecto a la existencia de múltiples organizaciones dedicadas a la filantropía era similar al contexto británico. Por ejemplo, la Iglesia católica, con su larga experiencia en el terreno de la caridad y su histórica lealtad a la doctrina de las buenas obras, dio su apoyo a las empresas caritativas de Estados Unidos, en una época relativamente temprana. Las Hermanas de la Caridad de San Vicente de Paúl, que llegaron a ese país en 1809, fueron especialmente activas en el establecimiento de hospitales y hospicios de huérfanos, y las Hermanitas de los Pobres, fundada en 1840, se hicieron cargo de atender a los viejos pobres. Las Conferencias de San Vicente de Paúl, grupo laico que se extendió por Estados Unidos hacia 1850, visitaban a los indigentes y enfermos de sus parroquias, investigaban las necesidades de estos infortunados y se esforzaban por atenderlos, promovían la formación religiosa y elemental de los niños, emprendiendo también todos aquellos trabajos filantrópicos que sus recursos les permitían.

Otro ejemplo dado por Bremner (1993: 55 y ss.) era la existencia de la Asociación para Mejorar la Condición de los Pobres (AICP, Nueva York), cuya figura más destacada fue Robert M. Hartley [17] (inglés, que llega a Estados Unidos en 1799), que ocupó durante más de treinta años el cargo de secretario de la Asociación. Esta organización es similar a la Organización Social de la Caridad inglesa, pero evitaron en principio toda prestación de socorro. Una vez que se elegía a una familia como merecedora para ser ayudada, se buscaban contribuciones o ayudas de familiares, amigos, vecinos, antiguos patrones. Si tales fuentes de ayuda eran inexistentes o insuficientes, se tenía que recurrir a personas especialmente caritativas y, en último extremo, a algún tipo de agencia general de socorro. Aunque pronto tuvieron que mantener sus propios fondos para prestar ayuda. La AICP utilizaba el servicio de visitadores de pobres, que eran voluntarios y hombres. Su trabajo consistía en visitar a los que solicitaban ayuda, investigando la verdad de su causa, y a los que lo merecían les facilitaban la ayuda que precisaban sus necesidades particulares. En el momento de su fundación había entre 30 y 40 sociedades caritativas que ya estaban funcionando en Nueva York. En opinión de algunos observadores, lo que realmente había provocado sus pocos ordenados métodos de distribuir las ayudas era el crecimiento del pauperismo. La esperanza de Hartley era que, con la creación de esta nueva organización, el trabajo de las agencias ya existentes quedarían automáticamente coordinados. Su plan fue copiado en otras ciudades, que dividían la ciudad en distritos a efectos caritativos que coincidían con los límites políticos, los distritos a su vez se subdividían en secciones. Un comité asesor supervisaba el trabajo de la asociación en cada distrito y un visitador residente se encargaba de las actividades de cada sección.

La función primaria de la AICP era prestar servicio a las familias individuales, pero casi desde el comienzo se hizo cargo de lo que Hartley denominó «trabajos incidentales» para mejora las condiciones sociales generales (vivienda, salud y bienestar infantil), todo ello investigado concienzudamente. Hizo viviendas modelo, construyó unos baños y lavandería públicos, dos dispensarios y un hospital para los niños lisiados. También fue muy activa la Asociación en campañas a favor de la ley de asistencia obligatoria a la escuela y fue incansable en apoyar medidas para promover la higiene personal y la sanidad pública.

Otra era la Sociedad para la Ayuda a la Infancia, creada por Charles Loring Brace, y su objetivo era buscar casas en los distritos rurales —granjas— para criar a los niños vagabundos de Nueva York. El éxito de esta experiencia se debió a la fuerte demanda de mano de obra barata para la agricultura, de manera que los niños recibían casa y comida y los granjeros obtenían mano de obra (para el campo y la casa). Aunque la adaptación de estos menores al entorno rural era difícil, porque las malas costumbres adquiridas en las calles de la ciudad se habían enraizado tan profundamente que ni siquiera un cambio radical en el entorno podría eliminarlas.

Asimismo, la Asociación Cristiana de Jóvenes (YMCA) se dirigía a un problema similar al de Brace, pero en forma distinta. Trabajaba con un grupo que, en cierto sentido, se encontraba sin hogar, pero su clientela era mayor y pertenecía a un nivel económico más elevado. La preocupación eran los jóvenes desarraigados, pero que habían emigrado desde el campo a la ciudad. Sus funciones eran proporcionar un sustituto para las influencias morales, familiares y cálidas con las que los jóvenes habían roto al trasladarse a las ciudades, y protegerlos contra los peligros de la irreligión, la bebida y la inmoralidad. Contribuyeron al desarrollo de las técnicas de investigación que posteriormente serían ampliamente utilizadas en el Trabajo Social. La investigación no sólo tenía un interés académico, también servía como base para una acción correctora. Al principio sus investigaciones se limitaron a la afiliación a las Iglesias, asistencia a las mismas, observancia del domingo, pero a partir de mediados del siglo XIX la investigación se amplió para incluir en ella información sobre las viviendas, las cantinas, los burdeles, los medios sanitarios, las oportunidades recreativas y otros factores que afectaban a los jóvenes de las comunidades urbanas.

Joseph Tuckerman (clérigo de Boston) fue otro americano interesado especialmente en el bienestar espiritual de quienes estaban a su cargo. Tras visitar a los pobres en sus hogares, se interesó en varios grandes proyectos para mejorar su entorno y oportunidades: la vivienda, los salarios, la educación, la delincuencia y la asistencia ocuparon su atención. Creó una Bolsa de los Pobres, con la que prestaba, en lugar de regalar, tomando a veces una prenda de abrigo o cualquier otro artículo para así asegurar el cobro de la

deuda. Estudió los trabajos británicos sobre asistencia a los pobres, comenzó el establecimiento de una asociación para asegurar en cierta medida la cooperación entre las veinte sociedades benéficas que trabajaban en Boston. Las contribuciones de Tuckerman a la teoría y la práctica de la caridad fueron redescubiertas al final del siglo XIX por los defensores de la filantropía científica, que aprendieron que su modesto ministerio se había anticipado casi medio siglo al desarrollo futuro del Trabajo Social en Estados Unidos.

Los orígenes del Trabajo Social en Estados Unidos se remontan al último tercio del siglo XIX, y a los esfuerzos de hombres y mujeres de la alta sociedad asociados a organizaciones religiosas y laicas que daban tratamiento a la problemática de la pobreza, urbanización e inmigración. Estos proto-trabajadores sociales [18] intentaban ayudar a los pobres a través de la persuasión moral y el ejemplo personal. Con posterioridad a la guerra civil, se observó una rápida expansión industrial y, consecuentemente, un aumento vertiginoso en las necesidades personales y comunitarias. Entre los cambios sociales más notables de esta época se incluyen: una serie de depresiones económicas y sus adversas consecuencias, nuevas manifestaciones de racismo y un precipitado aumento de inmigrantes procedentes del sur del continente americano y de Europa. Ante este panorama, los reformistas intentaron responder a algunos de estos acontecimientos regulando la distribución de beneficios públicos a través de lo que se denominó la *Scientific Charity* (Caridad Científica).

La primera Sociedad de Organización Caritativa se estableció en 1877, en la ciudad de Búfalo, en el estado de Nueva York, y fue el reverendo S. Humphreys, conocedor de la Organización Social de la Caridad londinense, el fundador de la misma. De ahí se extendió de una forma rápida a otras ciudades americanas, recibiendo el nombre de *Charity Organization Movement* (Movimiento para la Organización de la Caridad). En el curso de diez años se fundaron veinticinco sociedades de organización caritativa.

Los fundadores eran habitualmente ciudadanos acomodados, moralmente obligados a aliviar el sufrimiento de los pobres, esperando de esta manera reducir la inquietud política y las huelgas industriales. Eran comerciantes, banqueros, fabricantes, que querían ser respetados en su comunidad como benefactores religiosos y filántropos, y como dirigentes cívicos. Deseaban hacer lo que fuera necesario para aliviar el sufrimiento de los pobres de una manera eficiente y económica, pero no a través de los impuestos, sino a través de las contribuciones y el servicio de voluntarios, porque lo que necesitaban los pobres era la asistencia para el desarrollo de un buen carácter que, en la escala de valores de los filántropos, significaba la capacidad para mantenerse a uno mismo. La autodependencia y la asistencia tendrían que consistir en eso, en modificar el carácter, porque se adhieren,

al principio, a la doctrina de la inadecuación social como causa de la pobreza, soslayando la importancia de los factores del medio.

Esta difusión desde Gran Bretaña a Estados Unidos fue posible porque eran países donde se combinaban circunstancias similares a las británicas. Destacamos cuatro: 1) eran sociedades con grandes núcleos urbanos y con grandes dosis de confianza en el progreso, pero también con graves problemas sociales; 2) una fuerte tradición contraria a la intervención estatal, lo que daba un amplio espacio de actuación a la iniciativa privada, a las asociaciones, a las agencias especializadas en problemas diferentes; 3) el respeto a la libertad religiosa, ausente en otros lugares, como España, donde la religión católica era la única y verdadera, donde conviven distintas sectas e iglesias en mutua armonía, pero que rivalizan entre sí utilizando la caridad para captar clientela; y 4) como consecuencia, una gran proliferación de asociaciones caritativas y filantrópicas, que intervenían con resultados poco visibles, porque los problemas que intentaban resolver seguían siendo los mismos.

7.5. El origen del «casework»

Las oficinas de las Organizaciones Sociales de la Caridad fueron depósitos de voluminosos informes preparados por los visitadores amigables que tomaban como base su observación de los que pedían limosna y el interrogatorio que se les hacía. Cada oficina tenía un registro completo de los nombres y direcciones de todas las personas y familias que estaban recibiendo asistencia por parte de las sociedades cooperadoras.

Los agentes de las organizaciones caritativas contribuyeron a establecer una técnica de investigación social, el método individualizado de caso por caso, que será el método de Trabajo Social más desarrollado. Fue un intento de tratar a cada persona y familia como un problema único, lo cual significaba rechazar las nociones preconcebidas sobre «los pobres», «los oprimidos», «las clases depravadas», sustituyéndolas por los esfuerzos para descubrir datos pertinentes y significativos sobre las historias particulares de cada familia. Pero, como observa Patterson, con el uso de este método oscurecían de forma involuntaria las fuerzas del entorno subyacente que se pretendían sacar a la luz. Algunos estudios de casos exponían inevitablemente las causas básicas de la pobreza, que incluían problemas personales como la enfermedad, la bebida, la viudedad, la incapacidad, la edad avanzada y la muerte del cabeza de familia. Ésta era la pobreza típica, pero también afectaba a individuos jóvenes y capacitados que eran víctimas de una serie de problemas sociales y económicos: recesiones económicas, cierres de empresas, desarrollos tecnológicos y zonas deprimidas.

Teniendo en cuenta los principios de actuación, la forma de actuar merece llamarse método de caso. Se trataba de una mezcla de principios metodológicos, producto de la experiencia acumulada por sus voluntarios, que ponen el énfasis no en una aproximación deductiva, sino objetiva y fáctica, a los problemas con los que se enfrentaban. Estaban convencidos de que la relación personal, e incluso amistosa, era necesaria como condición para que el proceso de ayuda fuera exitoso, y también un cierto grado de control sobre la vida de los sujetos que aceptaban este tipo de relación y los beneficios que de ella se podían derivar. Dichas organizaciones merecerían tener la patente de dicho método. De hecho, los archivos de dichas organizaciones fueron utilizados ampliamente por los científicos sociales para sus investigaciones. No obstante, no será el único método de trabajo, sino que posteriormente se desarrollarán otros dos, que han sido tradicionalmente los que el Trabajo Social ha hecho propios: el Trabajo Social de grupo y el Trabajo Social comunitario. Ya la propia Mary E. Richmond hacía la siguiente observación:

«Pasé veinticinco años de mi vida para que el Trabajo Social fuese aceptado como un proceso válido del Trabajo Social. Ahora pasaré el resto de mi vida procurando demostrar que el Trabajo Social no es sólo el trabajo de casos» (Alayon, 1980: 154).

Según Richmond, el Trabajo Social de casos individuales se basa en unos procesos que desarrollan la personalidad por medio de la adaptación conscientemente efectuada, individuo a individuo, entre los hombres y su entorno social (1922, 1982: 67). El trabajo de casos era una técnica especializada cuyo objetivo radica en lograr una mejor integración del ser humano individual en el mundo en que ha de habitar. Los pasos del tratamiento que señala son:

1. Comprensión de la individualidad y de las características personales.
2. Comprensión de los recursos, de los peligros y de las influencias del medio social.
3. Acción directa de la mentalidad de la asistente social sobre la de su cliente.
4. Acción indirecta ejercida por el medio social (1922, 1982: 69).

7.6. De culpables a víctimas

Si mantenemos que el pensamiento inicial de la culpabilidad de la pobreza residía en el individuo y que ese pensamiento inicial no se mantiene a lo largo del tiempo, ¿a qué se debe este cambio de actitud respecto a las causas de la pobreza?

Para los americanos no había mucho de nuevo en la idea de que la pobreza fuera algo innecesaria y no natural. Durante generaciones se habían enorgullecido de que en una tierra favorecida como ninguna cualquier hombre capaz de trabajar y quien quisiera hacerlo podía estar seguro de alcanzar una vida razonablemente buena. El punto en que la antigua y la nueva visión divergían era la distinta explicación que se daba para la miseria que persistía, a pesar de las favorables oportunidades que América desplegaba, ante todos los que a ella llegaban. Durante la mayor parte del siglo XIX la teoría dominante era que si un individuo fracasaba en la obtención de una competencia, la falta estaba en alguna debilidad o defecto de su propio carácter. La experiencia del último cuarto de siglo, sin embargo, dio amplias pruebas como para poner en cuestión dicha tesis. Para 1900 ya había una amplia convicción de que las causas del fracaso habían de buscarse, en la mayor parte de los casos, en circunstancias ajenas y que se encontraban fuera de control de la personalidad individual. Robert Hunter se hizo eco del sentir de la mayor parte de los reformadores de la generación de la era progresista cuando declaró que la mayor parte de la pobreza del siglo XX era debida «a ciertos males sociales que deben ser remediados y a ciertas injusticias sociales que deben ser enderezadas». Las causas principales de la pobreza no incluían la debilidad personal, sino que apuntaban a dos problemas más profundos: una economía que no es capaz de proporcionar subsistencia a todas las personas capacitadas y un orden social que distribuía desigualmente la riqueza que había.

Respondamos a la pregunta planteada al inicio, destacando dos factores fundamentales:

1. La valoración de las actitudes públicas ante la pobreza. Mary Ellen Richmond, una figura clave en el desarrollo de las pautas del Trabajo Social, ya advertía a sus estudiantes que la clasificación de la humanidad entre trabajadores y parásitos era tan apropiada para los ricos como para los pobres. Una vez que se acuerda que no había fronteras entre el vicio y la virtud, y que tanto ricos como pobres podían ser virtuosos y viciosos, el interés por las causas morales de la pobreza comenzó a decaer (Bremner, 1993: 178). Se pensaba, en efecto, que la debilidad individual contribuía materialmente a la inseguridad y a la pobreza, pero insistía en que la debilidad social era la causa básica de la situación; por tanto, la pobreza no era una señal del fracaso personal, sino un incidente de los imperfectos métodos de la sociedad para producir y distribuir los bienes.

En la última década del siglo XIX se aceptaba ya la idea de que las condiciones sociales y económicas contribuían a la dependencia. De este tema se hace eco Amos G. Warner [19], que había dirigido la Organización Social de la Caridad de Baltimore y era doctor en Economía Política, poniendo de relieve

la compleja relación entre los factores personales y sociales. Conocedor de numerosos estudios tanto norteamericanos como europeos, concluye que la mala salud y la enfermedad eran las causas más comunes de la solicitud de ayuda. Subraya también cómo la enfermedad y la pobreza se causan mutuamente.

La idea de que la pobreza procedía de fuerzas económicas sobre las cuales el individuo tenía poco control, y de cuyos efectos no debían ser considerados responsables, no era nueva. Pero nunca antes se había planteado con tanta frecuencia, ni se había aceptado tan ampliamente, como en la primera década y media del siglo XX. Lo más significativo de todo era que el creciente énfasis puesto en las causas económicas (como opuestas a las morales), denotaba que el interés histórico por la condición de los pobres estaba dando paso a una preocupación, surgida recientemente, por los derechos y los agravios de la clase obrera.

2. Cuando los visitadores amistosos llegaron a conocer más íntimamente las condiciones de «sus familias» descubrieron que había otros factores que causaban la pobreza. La escrupulosa investigación de los hechos y sus experiencias prácticas les llevó con el paso del tiempo a descubrir lo incorrecto de sus planteamientos iniciales. Sus tareas diarias les llevaron a tener un contacto directo y frecuente con los miembros menos afortunados de la sociedad; su principal tarea era cerciorarse de las necesidades y aliviarlas; todas sus actividades estaban directamente relacionadas con el bienestar humano, y eran por ello más conscientes que otros de las necesidades de mejorar las condiciones sociales. Fue así como descubrieron que había otros factores que causaban pobreza, y no sólo era debido a defectos personales. La culpa individual no resistía la prueba de un análisis sincero. Descubrieron por qué las familias se encontraban en esa situación. Les llevó a ver que la gente pasaba necesidad, no por deficiencias en el carácter, sino a causa de la vejez, la enfermedad, el desempleo, los bajos salarios, la inadecuación de las viviendas, etc. Por lo que en el seno de las propias Organizaciones Sociales de la Caridad se produjo una natural divergencia entre aquellos que pensaban de una u otra manera. Aquellos que se posicionaron en la segunda postura, a la vez que seguían prestando ayuda individual, empezaron a promover cambios dentro del entramado social, a fin de que su estructura produjera unos efectos menos devastadores en el individuo. Comienzan a pedir que se apliquen medidas que cambiaran las condiciones sociales, convirtiéndose de esta forma en defensores de la reforma social (Bremner, 1993: 257-259). Los movimientos de reforma se dedicaron a hacer campañas a favor de una mejora de las viviendas, de la salud pública, protección para las mujeres trabajadoras, indemnizaciones por accidentes de trabajo, regulación restrictiva del mercado de bebidas alcohólicas. Estas y otras medidas formaron parte de un amplio ataque al problema de la pobreza, aunque no se logró acabar con ella. Y el impulso inicial para esta batalla

partió, según Bremner, de la nueva profesión de Trabajo Social: «Todos, los sindicatos obreros, las asociaciones de mujeres, las organizaciones religiosas y académicas, y las diversas organizaciones civiles, hicieron contribuciones vitalmente importantes al movimiento de reforma, pero ninguno de estos grupos fue más constantemente activo en la promoción de acciones para la mejora comunitaria que la de los trabajadores sociales» (1993: 258). Su trabajo cotidiano era establecer un puente y disminuir la distancia entre ricos y pobres, y en sus campañas a favor de la reforma tendían a hacer hincapié en la armonía, más que en el conflicto de los intereses de clase. Pretendían abolir la miseria de los más miserables, aconsejaban y seguían repitiendo el proceso mientras que siguieran persistiendo la miseria y el sufrimiento. Llegados a este punto, vemos que estaban influenciados por la corriente utilitarista, una de las más importantes del pensamiento ético, económico y político de la época moderna. El utilitarismo, desde la filosofía moral, puede definirse como la concepción que juzga la conducta de las gentes según su capacidad para promover la felicidad de aquellos a quienes afecta. Desde el punto de vista económico y político, la doctrina utilitarista es igualmente consecuencialista porque evalúa el comportamiento humano por sus consecuencias en términos de grados de bienestar, satisfacción o la dicha que produzcan entre quienes experimentan los resultados de la conducta. Benthan fue el origen visible de toda la escuela utilitarista inglesa, encontrando un eco internacional enorme. Su principio de utilidad es el de la mayor felicidad para el mayor número. Aunque este principio ya fue enunciado por otros pensadores, Benthan le dio una dimensión política al tratar de ponerlo en práctica a través de una legislación adecuada. En su filosofía se puede ver una nueva concepción del Estado como agente benefactor de la sociedad, muy diferente del liberalismo puro. Deseaba ver una legislación social reformista, encaminada a dar trabajo a los pobres y a los menos favorecidos, lo que entrañaba una revisión del principio de *laissez faire* y una exigencia de que el Estado intervenga más activamente para enmendar y corregir males sociales. Es fiel representante de la corriente que intentaba mejorar las condiciones de vida de la mayoría, aunque, a pesar de que se emprendieran reformas, surgían otros problemas, sobre todo a causa de los métodos de producción industriales, y los males no parecían disminuir. Pero la nueva actitud había encontrado un terreno sólido donde echar raíces dentro de un sector importante de la ideología liberal (Giner, 2008, 450).

Los profesionales de la caridad adoptaron finalmente una actitud de simpatía por los trabajadores. Su trabajo diario les llevó a frecuentes contactos con el sufrimiento impuesto en la industria por la subordinación del trabajo al capital; les hizo ser enormemente conscientes de las dificultades prácticas que se derivaban del tratamiento del trabajo como una mercancía al servicio del lucro privado.

Las Organizaciones Sociales de la Caridad, que empezaron con una actitud moralista, estrecha e individualista ante la pobreza, acabaron por impulsar el desarrollo de una visión mucho más amplia, sin abandonar su interés por mejorar los métodos de caridad; se convirtieron en propagandistas de unos mejores niveles de vida, prestando igual atención a los salarios y al desempleo que a la bebida, la pereza o la imprevisión. Cesaron de ser exclusivamente preceptores de los pobres y se convirtieron en maestros de una forma de vida más sana para toda la comunidad. Era más importante conseguir la justicia social que administrar la benevolencia privada, que no es más que la simpatía y buena voluntad hacia los semejantes.

7.7. Críticas a las Organizaciones Sociales de la Caridad

A pesar del éxito de su trabajo y el alivio que supuso para los grupos más desfavorecidos, sus principios y sus métodos, pensados y a veces ejecutados con racionalidad, no pudieron sustraerse a las críticas que recibió.

Se les acusó de ser insensibles y distantes, buscando el fracaso personal en los casos de extrema pobreza, cuando aplicaban sus principios con la radicalidad con la que fueron planteados. Fueron también muy criticados por su dureza, porque rechazaron frecuentemente casos siguiendo su filosofía de «dar un adecuado socorro en calidad y en cantidad o de lo contrario no dar nada», y cuando los recursos escaseaban lo seguían al pie de la letra, empleando métodos muy rigurosos y mostrando un talante nada caritativo y filantrópico. Howells se preguntaba ¿por qué había que ser tan duros con los pobres, cuando se sabe por experiencia personal y por las estadísticas que miles de ellos no pueden conseguir trabajo y deben sufrir, a menos que se pongan a pedir? Sugería que quizás se diera una equitativa división del trabajo si dejáramos que los ricos que verdaderamente merecieran serlo dieran solamente a los pobres verdaderos, y si dejáramos a los pobres falsos para aquellos de nosotros que, si no somos ricos, tampoco merecemos serlo (Bremner, 1993: 81) [20].

Otro motivo de crítica fue por la injerencia que hacía en la vida de la gente pobre, se les acusa de ser fiscalizadores, detectores del fraude, además de que a mucha gente pobre no le gustaba ser investigada. No hacían más que seguir el principio de ayudar sólo a aquellos que podían llegar algún día a mantenerse a sí mismos, porque para el resto estaban las *workhouses* (casas de trabajo), que tenían una disciplina carcelaria.

La temprana y frecuente profesionalización del trabajo asistencial fue también mal visto por los contemporáneos. En el contexto americano fue un motivo de preocupación para los progresistas, desde el momento en que hombres y mujeres corrientes renunciaran a participar y prefirieran ser es-

pectadores ociosos, por lo que comienzan a proponer soluciones «profesionales», de «especialistas», a los problemas sociales, que tuvo el efecto de desmovilizar la participación pública, aunque no fuera éste el efecto deseado (Putnan, 2002: 540). Progresivamente los trabajadores pagados comenzaron a ocupar el lugar de los voluntarios. De hecho, en muchos lugares no había suficientes hombres y mujeres voluntarios dispuestos a dar su tiempo, día tras día, para una tarea que se veía como difícil y ardua. Los voluntarios fueron retirándose progresivamente a otros puestos, dejando el trabajo directo a los profesionales. Los que defendían la caridad a ultranza les molestaba que una parte del dinero que se obtenía para ayudar a los pobres se empleara en pagar los salarios de las personas que repartían la asistencia.

La tendencia capitalista de dichas organizaciones y medir el merecimiento de acuerdo a unas pautas meramente económicas es otra de las críticas que reciben. Howe, representante de la Organización Social de la Caridad de Cleveland, recibió una carta de un cura local que hacía la siguiente crítica y se preguntaba si la caridad, tal y como era practicada por la Organización, no era en realidad una empresa comercial destinada a apartar de la mirada a la pobreza y hacer que la vida fuera más cómoda para los ricos.

> Vuestra sociedad, con su junta de representantes formada por los magnates del acero, los empresarios del carbón y los patronos, no está realmente interesada en la caridad. Si lo estuviera, acabaría con las jornadas de trabajo de doce horas, aumentaría los salarios y pondría fin a la mutilación y muerte de los trabajadores. Está interesada en apartar de su vista los restos que sus propios miembros producen. No resulta agradable verlos mendigando por las calles (Bremner, 1993: 81).

Por último, otra fuente de queja fue la incorrecta comprensión de los propósitos de la organización. La responsabilidad de los voluntarios era, tal y como ellos la veían, ayudar a los pobres de una forma sincera. En sus investigaciones sobre el merecimiento o no de los demandantes de ayuda descubrían información sobre el desempleo, los salarios y gastos familiares, y los accidentes en la industria. Estos voluntarios, formados o semiformados, compilaban un fondo de datos sobre los problemas económicos y sociales de los pobres completo y fiable.

7.8. Las primeras figuras del Trabajo Social. Dos de sus figuras representativas

Son numerosas las personas que pueden considerarse precursoras o pioneras del Trabajo Social. Todas ellas contribuyen con sus actividades a darle contenido a esta nueva profesión. Ante la imposibilidad desde estas páginas

de dedicarle espacio a todas ellas, nos vamos a centrar en dos: Octavia Hill y Mary E. Richmond.

7.8.1. Octavia Hill (1838-1912)

Nació en 3 de diciembre de 1838. Su nombre, Octavia, le viene porque era la octava hija del matrimonio formado por James Hill y Carolina Southwood Smith.

Miembro del Partido Socialista Cristiano, se relacionó con todos los teóricos sociales del país, gracias a circunstancias familiares y a su infatigable trabajo. Se destacó en la lucha contra las viviendas insalubres y contra la explotación de los trabajadores, víctimas de los abusivos alquileres imperantes. El problema de la vivienda se había agudizado enormemente con el rápido crecimiento urbano producido por la revolución industrial; el hacinamiento, la insalubridad y las más insatisfactorias condiciones de alojamiento plantearon la acuciante necesidad de una reforma social de la vivienda.

Desde 1864, con 26 años de edad, y durante cuarenta años, acometió un filantrópico plan de reconstrucción y rehabilitación de viviendas de renta, en los peores suburbios de Londres, para poder luego alquilar a bajo precio alojamientos decentes e higiénicos a las familias trabajadoras. Lo hizo con dinero prestado que le facilitó William Morris.

Los inquilinos eran seleccionados cuidadosamente según su potencial para mejorar, eran visitados frecuentemente por muchachas voluntarias que cobraban las rentas, a la vez que les instruían en el modo de llevar el hogar (economía doméstica) y cómo disfrutar de actividades sanas en su tiempo libre. Además, había una vigilancia exterior nocturna, y para aquellos que no se comportaban según los criterios de las voluntarias la alternativa era el desahucio. Beatrice Potter, futura esposa de Sidney Webb, y conocida después como Beatrice Webb, inició su carrera investigadora al lado de Octavia Hill. También trabajó estrechamente con Henrietta Barnett, esposa de Samuel Barnett, fundadores del primer asentamiento en Londres.

En 1865, se convirtió en una de las fundadoras de la Sociedad de los Comunes en Londres, que inició la construcción de parques, jardines y lugares de recreo en varias zonas de Londres.

De su preocupación práctica pasó a la teoría, estableciendo unas normas para la enseñanza de Trabajo Social y el registro de casos, que constituyen hoy su principal y más recordada contribución al «social casework» o Trabajo Social de casos. Fue una de las que intentó difundir la individualización, el derecho a la autodeterminación y subrayar la importancia de las relaciones de persona a persona. Algunas mujeres norteamericanas, espe-

cialmente de Boston, conocieron a Octavia Hill, observaron su trabajo y adaptaron sus métodos y su lema a la sociedad bostoniana: *Not alms, but a friend* (Limosnas no, un amigo). Con este lema pretendía subrayar que lo decisivo en el Trabajo Social no era la ayuda material, sino la relación personal, ya que imbuida de la filosofía social, que consideraba que la pobreza era un problema del carácter y de la obstinación del individuo, puso sus esperanzas en el cambio de éste, que había de conseguirse mediante el experto empleo de la relación personal entre el «visitador amistoso» y el «visitado».

7.8.2. Mary Ellen Richmond (1861-1928) [21]

Nace en Belleville, Estado de Illinois, Estados Unidos, el 5 de agosto de 1861 y es la única de sus hermanos que sobrevivió. Con tres años quedó huérfana de madre y la enviaron a vivir con su abuela y dos tías en Baltimore, en el Estado de Maryland.

En 1879 se graduó de enseñanza secundaria en la High School de Baltimore a la edad de 16 años. Son los únicos estudios que tiene. Una vez terminados los mismos, se fue con una de sus tías a Nueva York, donde trabajó en una editorial como tenedora de libros.

En 1889 se traslada a Baltimore, una vez que su tía muere y a la que cuidó durante su enfermedad y hasta su muerte. Comienza a trabajar como tesorera auxiliar para la Organización Social de la Caridad de esa ciudad. Aquí comienza su carrera en el Trabajo Social.

En 1891 pasa a ocupar el cargo de secretaria general de la misma, cargo que ocupó al menos durante diez años, a pesar de ser mujer, joven y carecer de una educación formal más extensa. Se incorpora al equipo de «visitadoras amigables», que era un grupo de mujeres que visitaban los hogares de la gente necesitada y con graves problemas sociales en los barrios obreros e intentaban ayudarles para que mejoraran su calidad de vida. También se implicó activamente en el Myrtle Club, organización para chicas jóvenes y mujeres trabajadoras, cuyo objetivo consistía en trabajar para resolver los problemas sociales y profesionales de sus miembros. Desde aquí defendía la idea de las llamadas visitadoras amigables como una actividad importante en el Trabajo Social, porque pensaba que la visita amigable era una forma de aliviar el sufrimiento de los pobres. Podían ofrecer amistad en un programa social donde el ingrediente principal era la propia amistad. No había ni dinero, ni limosna, sólo ayuda personal. Una vez que fue adquiriendo experiencia y conocimiento, el desarrollo teórico del Trabajo Social profesional fue una de sus principales ocupaciones.

Desde que inicia su trabajo en esta Organización comienza a pensar en escuelas profesionales para el estudio del trabajo de casos porque es donde

comienza a desarrollar ideas propias sobre la importancia de conocer los antecedentes de las personas que pedían ayuda para poder ayudarlos mejor.

Fruto de su inquietud por el conocimiento, y la necesidad de éste para desempeñar un buen trabajo, comienza a estudiar las obras de sociología y filosofía del momento, en especial las obras de William James y John Dewey, pragmáticos receptores del positivismo de Herbert Spencer. Conoció a George H. Mead, por el que se introduce en la psicología social y en la vida de los grupos y con el que entabló una sólida y fructífera amistad. Conoce también la obra de Sigmund Freud, así como a los antropólogos culturalistas del momento.

En 1897 pronunció una conferencia en la Conferencia Nacional de Instituciones de Caridad y Corrección de Toronto, donde señala la necesidad de crear un centro de formación para los trabajadores sociales. Al año siguiente se concreta esta idea, creándose la Escuela de Filantropía Aplicada, en Nueva York [22], a la que se incorporó de forma inmediata como docente. Con ello se consiguió dar una atmósfera profesional a lo que previamente era considerado trabajo caritativo, trabajo que había sido realizado en gran parte por mujeres ricas con dinero de sus parroquias, sin saber cómo prestar un mejor servicio a la gente.

Una de sus primeras obras fue un pequeño manual, *El visitador amistoso entre los pobres* (1899) [23], donde formula sugerencias prácticas y precisas para las visitadoras, señalando los aspectos que son importantes para hacer un trabajo caritativo en los hogares de los pobres, con aspectos tales como: la administración del dinero, la higiene, el cuidado de los niños, etc., haciendo énfasis en la actuación en la familia como grupo para mejorar la comunidad.

En 1900 se le ofrece la oportunidad de organizar la Organización Social de la Caridad de Filadelfia, y la aceptó, pensando que ya había hecho lo necesario en la de Baltimore. Ocupó el cargo de secretaria general durante nueve años, donde concentró sus esfuerzos en múltiples frentes: la defensa de una legislación para la defensa y protección de las mujeres casadas que habían sido abandonadas por sus esposos, establecer instituciones para el cuidado y la atención de los deficientes mentales y las mujeres, temas de vivienda (Asociación de la Vivienda), regulación del trabajo infantil (Comité del Trabajo del Niño), delincuencia juvenil (Tribunal del Menor), movimiento voluntario (Asociación de Caridad Pública), etc.

Entre 1905 y 1909 preparó material de enseñanza para la Organización, publicando en 1907 el libro *El buen vecino en la ciudad moderna*, en el que destacó las contribuciones del voluntariado, así como los objetivos y métodos de la caridad moderna. Este mismo año se unió en calidad de investigadora a la Russell Sage Foundation de Nueva York, fundada en 1907, desde donde le publicaron algunas de sus obras. Fue nombrada directora de uno

de sus departamentos, el Departamento de la Caridad. Allí dirigió además trabajos de investigación, como un estudio sobre 900 viudas de Eighthy-Five, donde se investigó fundamentalmente la situación de esas mujeres antes y después de la muerte del marido y ver en qué situación económica y laboral se quedaban y cómo los sistemas de asistencia social las trataban a ellas y a sus hijos.

Desde 1910 y hasta 1922 dirigió un Instituto de Verano (Charity Organization Institute), en el que durante un mes se capacitaba a secretarias de organizaciones de caridad y a trabajadoras sociales de casos y se les daba oportunidad de discutir sus problemas comunes.

En 1914, pronunció una conferencia sobre «Los primeros pasos en el Trabajo Social de casos», información que, ampliada, dio lugar a su libro *Diagnosis Social*, publicado en 1917, y en el que por primera vez se realiza un trabajo comprehensivo sobre la teoría y el método de Trabajo Social de casos, apoyado en más de diecisiete años de investigación y de experiencia directa de campo. Se convirtió en el libro de texto de la mayoría de las escuelas de Trabajo Social de la época.

En 1918, la Escuela de Filantropía de Nueva York (de la que fue asesora y profesora) pasa a denominarse Escuela de Trabajo Social, y Richmond ocupa merecidamente la cátedra de Caso Social Individual.

En 1921 recibió el Master of Arts (doctorado Honoris Causa), del Smith College, en «reconocimiento por su trabajo para establecer las bases científicas para una nueva profesión». Este título la consagra como una de las principales fundadoras del Trabajo Social.

En 1922 publica otra de sus obras más importantes, *Caso Social Individual.* Esta obra se produce en un momento en que comienza a hacer eclosión el funcionalismo, y en este contexto define el caso social individual como «un tratamiento prolongado e intensivo que desarrolla la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio social». Imbuida de un espíritu científico, pensaba que sin investigación social no es posible realizar Trabajo Social; que los problemas sociales aparecen como evidencias que están presentes ante nuestros sentidos, pero compuestos por hechos que tomados en su conjunto indican la naturaleza de las dificultades de un determinado «cliente» y los instrumentos para su solución. Procuró individualizar al cliente, establecer un diagnóstico social y conceder el socorro más adecuado. Como procedimiento utiliza siempre la inducción, ya que como proceso racional nos permite pasar de una serie de casos particulares a una formulación general, y de una verdad general inferir algunos hechos nuevos acerca de un caso particular.

El punto de partida de Mary E. Richmond fue el de su época: las causas de la pobreza debían buscarse en el individuo, aunque no descuidaba en absoluto que en la situación de las personas también influía y sobremanera la

relación que mantuvieran con su ambiente social (familia, escuelas, iglesias, trabajo, salud, educación). Tampoco descuida el papel de los gobiernos, que dictaminan las políticas sociales y promulgan las leyes. Asume que las dificultades en la vida de una persona debe ser tratada determinando los factores sociales y políticos que pueden contribuir al problema. Se concentraba más en las posibilidades de la persona o la familia que en la culpa que pudieran tener, lo cual sería una forma de pensar revolucionaria para su época, en la que a los pobres se les veía más como culpables de sus problemas que como víctimas del contexto social donde se desenvolvían. Mary E. Richmond, a pesar de las premisas básicas en las que apoyaba el trabajo con casos, no ignoraba el hecho de que las causas de los problemas sociales también se podían buscar en la sociedad:

> Los trabajadores sociales de Estados Unidos constituyen un amplio grupo ocupacional. La mayor parte ejercen el trabajo con casos, es decir, tiene como objetivo inmediato la mejora de los individuos o familias, uno a uno, para distinguirlo de la mejora de la masa. La mejora de la masa y la mejora del individuo son interdependientes, porque es necesario que la reforma social y el Trabajo Social progresen juntos.

Reconocía que el Trabajo Social y la acción social se habían practicado con frecuencia de manera separada, pero hacía constante hincapié en la necesidad de ambos como complementarios que eran. Aunque adoptó una posición conciliadora entre achacar los males sociales al individuo o a la sociedad, el desarrollo de la personalidad del cliente fue el eje de su pensamiento, definiendo ésta como «todo aquello que el hombre adquiere por su educación, experiencia y relaciones con sus semejantes» (1922, 1982: 63).

Para Mary E. Richmond el objetivo del Trabajo Social era educar a través de un programa de participación que permitiese al cliente compartir con el trabajador social la responsabilidad de las decisiones a tomar, educar democráticamente, entendiendo por democracia un hábito cotidiano, la igualdad de compartir cosas en común, en igualar las posibilidades de éxito para todos, nunca en la tendencia a masificar (1922, 1982: 166). Defiende que el Trabajo Social no es sólo un proceso educativo para que la gente se adapte a la sociedad en la que vive, sino además, y simultáneamente, un proceso de investigación permanente para conseguir avances y reformas sociales para el progreso de la sociedad.

Estuvo implicada intensamente en todos los temas relacionados con las organizaciones de caridad. Pensaba que la caridad debía ser organizada de forma sistemática y profesional, con un objetivo definido y una política de organización, al igual que había que prestar atención a los asuntos de formación y educación; es este aspecto en el que están los orígenes de su inte-

rés por la teoría. Su trabajo fue práctico; se entrevistaba con la gente, organizaba el trabajo, trataba los asuntos económicos. Documentaba su trabajo en innumerables conferencias y artículos, documentación que fue el punto de partida de sus numerosos trabajos teóricos.

Frente a quienes pensaban que la sociología era la mejor forma de preparación para el Trabajo Social, ella pensaba que «como un arte de ayuda» era una actividad práctica, y como tal, no dependía de una sola ciencia, sino de muchas. Tomando las ideas de Anne Dawes, que según Soydan fue la primera en proponer una educación específica para la profesión de Trabajo Social, propuso cómo diseñar y organizar un plan de formación.

Mary E. Richmond se dedicó toda su vida a la práctica del Trabajo Social, y en el desarrollo del trabajo diario encuentra los elementos de sistematización y organización y un fuerte sentimiento por conocer y formarse, ingredientes necesarios para dar al Trabajo Social una base teórica y científica. Por ello el valor de esta precursora radica en su temprana contribución a la teoría y método de la disciplina, que desarrolla en sus dos libros fundamentales, *Social Diagnosis* (1917) y *Caso Social Individual* (1922). Con estos dos libros quedó, en cierta medida, institucionalizado el término de Trabajo Social de casos y sus obras han influido durante generaciones en los trabajadores sociales de todo el mundo. El Trabajo Social de casos se convirtió, en cierta medida, en el método propio de la actividad de los trabajadores sociales y en la base para una reivindicación del estatus profesional, aunque consideraba que la coordinación de los servicios comunitarios y la creación de nuevos recursos de bienestar eran indispensables para el proceso de ayuda.

Llegó a establecer que las dificultades que encontraban algunos individuos no eran forzosamente el resultado de factores externos, y que se debían buscar las causas íntimas de tales obstáculos en la propia personalidad. Desde aquel momento se comenzó a considerar al necesitado como un individuo, esto es, como una persona (De Bray y Tuerlinckx, 1973: 15) y que para ayudarlo de una manera verdaderamente eficaz era necesario plantear un bien diagnóstico.

Para Richmond, el grupo básico de relaciones sociales es la familia, tema este que es una constante en su obra, porque parte de que muchos de los problemas que atienden los trabajadores sociales son productos emergentes de las deficientes relaciones sociales. Siendo el trabajador social «el artífice de las relaciones sociales» entiende la autora que debe ser capaz de «descubrir las significaciones y nuevas posibilidades que estas situaciones familiares producen en sus miembros». A diferencia de positivistas y funcionalistas, Richmond no aísla. Por el contrario, indica que hay que tener cuidado «de no sustituir con la parte el todo, con los medios el fin». Y lo corrobora al afirmar que:

El conjunto del servicio social (Trabajo Social) es mayor que las partes que lo componen. Todas están al servicio de la personalidad, pero le sirven de distintas formas. El servicio social de casos individuales la sirve efectuando mejores adaptaciones entre el individuo a su medio social; el servicio social colectivo la sirve actuando directamente sobre los individuos, pero sin tratarlos uno por uno; las reformas sociales la sirven mejorando «en conjunto» la situación de masas por la propaganda y la legislación social (1922, 1982: 173).

Rescatamos a modo de síntesis una serie de características de su pensamiento y una serie de recomendaciones a los trabajadores sociales, que hacen a Richmond la precursora más conocida y a la que probablemente le deba el Trabajo Social el honor de haber inaugurado una nueva profesión:

— Dotó al Trabajo Social de contenidos teóricos sistematizados, fue su inventora conceptual.
— El objetivo por excelencia del Trabajo Social era educar a la población.
— Pero también investigar y denunciar situaciones sociales injustas.
— Había que dedicar tiempo para conocer en profundidad la historia de cada cliente y para comprender la situación en la que están inmersos.
— Rescatar los aspectos positivos y las capacidades del cliente; esto es, desarrollar su personalidad.
— Estableciendo una relación personalizada, directa y franca.
— Potenciando la participación de los individuos a los que se ayuda.
— Evitar derivar a otro servicio.
— No considerarse infalibles.
— Previno a los trabajadores sociales del excesivo trabajo burocrático en detrimento del trabajo directo con los clientes.
— Da consejos muy sencillos: actuar con naturalidad, evitar la rigidez, hablar mucho y amistosamente con los clientes.
— Para todo lo anterior, no basta la buena voluntad y el sentido común, sino una formación continuada, un saber más complejo que permita convertir en ciencia el arte de ayudar al otro.
— En definitiva, el Trabajo Social para Mary E. Richmond era hacer cosas diferentes para diferentes personas.

8. El movimiento de los Asentamientos (*Settlements*)

Nadie transforma nada si no se transforma a sí mismo, de ahí la necesidad recíproca de entender, desde los otros, las carencias y vivir con ellos, las nuestras (Jane Addams).

El movimiento de los Asentamientos, al igual que el movimiento de las Organizaciones Sociales de la Caridad, fue una innovación británica, que

fue copiada con rapidez y amplitud en Estados Unidos gracias al conocimiento que algunos progresistas americanos tuvieron, con la realización de visitas al *Toynbee Hall*, radicado en Londres.

Si bien el primer asentamiento nace en Londres, su difusión y expansión a Estados Unidos los hicieron ser bien conocidos, sobre todo el asentamiento fundado por Jane Addams en la ciudad de Chicago en 1889. Es entonces conveniente afrontar, en primer lugar, las circunstancias que dieron lugar a que se creara una nueva estructura organizacional, en la que tiene su origen, junto a las Organizaciones Sociales de la Caridad, la profesión de Trabajo Social, y que se expandieran rápidamente, creando un movimiento conocido como el Movimiento de los Establecimientos o *Settlements Houses Movements* (Movimiento de Casas de Vecindades).

Algunos autores han señalado que los establecimientos nacen como oposición a la filosofía de las Organizaciones Sociales de la Caridad, de corriente individualista, que centraba los problemas sociales en el individuo, mientras que los establecimientos se enfocaban en los factores ambientales como causantes de la pobreza porque parten de que la misma deriva de las condiciones sociales adversas sobre las que los individuos no tienen ningún o muy poco control (Abramovitz, 2000: 4; Soydan, 2003). Reflejaban por tanto, una nueva respuesta organizativa a la problemática social derivada de los procesos de la industrialización y de la inmigración.

8.1. Su nacimiento

El primer asentamiento fue creado por el matrimonio Henrieta y Samuel Barnett en Londres en 1884. Samuel Barnett era vicario de la Iglesia de San Judas en Whitechapel, una de las parroquias más pobres de la diócesis, y su esposa había trabajado bajo las órdenes de Octavia Hill. Descubrieron que una considerable proporción de los 8.000 feligreses de su parroquia no tenían trabajo, que muchos estaban enfermos y que vivían en condiciones infrahumanas.

Convirtieron la rectoría en un centro social para la comunidad, llamándole Toynbee Hall, en memoria de un amigo de Samuel Barnett, Arnold Toynbee, un joven profesor de Oxford fallecido en plena juventud que había intentado, en la medida en que sus deberes académicos se lo permitían, desarrollar una destacada labor social, conviviendo con los humildes y desheredados de su barrio. Fueron a las universidades de Oxford y Cambridge para exponer a los estudiantes las condiciones de vida que habían encontrado e invitaron a los universitarios para que acudieran al centro, estudiaran la vida de los desamparados, participaran en sus programas recreativos y educativos, les ofrecieran ayuda personal y ofrecieran a la gente de ese dis-

trito oportunidades educativas, hasta entonces inaccesibles para ellos. El propósito básico era poner a hombres y mujeres educados en contacto con los pobres para beneficio mutuo, lo cual pondría fin —ingenuamente— al distanciamiento entre las clases. La idea era que se convirtieran no en meros visitantes ocasionales, sino en amigos y vecinos de los habitantes de las áreas suburbiales azotadas por la pobreza. A partir de este primer establecimiento, otros muchos se abrieron en otras ciudades inglesas.

El Toynbee Hall tenía tres objetivos: la educación y el desarrollo cultural de los pobres; información para los estudiantes y otros residentes de la casa sobre las condiciones de los pobres y la necesidad urgente de hacer reformas sociales; y el despertar general del interés popular en los problemas sociales y sanitarios, y en la legislación social (Friedlander, 1985: 47).

Algunos establecimientos tuvieron un confesado propósito cristiano, otros fueron primordialmente educativos, pero todos coincidieron en la necesidad de elevar el tono moral de la zona en la que se instalaron. Pretendían la armonía social porque sus propósitos reformistas estarían destinados a mitigar la lucha de clases, pero no tocar el orden social y económico establecido.

Comenzaron por aceptar los principios establecidos por las Organizaciones Sociales de la Caridad, porque entendían que era necesario tratar cada caso individualmente, estudiarlo en su contexto familiar e intentar ejercer un influjo amistoso y vecinal para ayudar al necesitado a resolver su problema. Aunque, a diferencia de las Organizaciones Sociales de la Caridad, entendían que nadie podía arrogarse el derecho de juzgar quién era «merecedor» y quién no, la investigación debía emprenderse no para averiguar los méritos del solicitante, sino para descubrir los mejores medios de ayudarle. Una vez obtenida esa información, ésta debía ser tenida como estrictamente confidencial. Más aún, dada su convicción de que los resultados deseados sólo podían obtenerse mediante la activa participación de sus clientes, trataron por todos los medios de estimular la iniciativa de la gente que acudía a ellos y de fortalecer su capacidad de adoptar decisiones y de cumplirlas.

Aunque Samuel Barnett dio un paso más. Se dio perfecta cuenta de que la finalidad de robustecer la propia naturaleza de una persona podía, con frecuencia, lograrse mejor dentro de un grupo, en el que la persecución de un objetivo común creara un sentido de propósito, donde el compañerismo y la camaradería fueran reconfortantes y la pluralidad de personas impusiese la disciplina de la cooperación. El *settlement* era así, una «asociación de personas con diferentes opiniones y diferentes gustos; su unidad es la de la variedad; sus métodos son espirituales, más que materiales; se propone la penetración, más que la conversión; y su confianza reside en los amigos unidos a los amigos, más que en la organización» (Barnett, citado en Moix, 1991: 133).

El logro fundamental de los *settlements* ingleses fue procurar centros para el desarrollo del Trabajo Social y la educación de adultos, así como una inigualable oportunidad para que los jóvenes y capacitados universitarios aprendieran algo acerca de los problemas sociales plateados, en su cruda realidad.

8.2. La expansión de los establecimientos a Estados Unidos

Las décadas de finales del siglo XIX y principios del XX, aunque no sean absolutamente precisas, son conocidas como la edad dorada (1870-1900) y la era progresista (1900-1915), y son importantes para el nacimiento del Trabajo Social en Estados Unidos porque fue durante estos dos periodos cuando llegan desde Inglaterra las innovaciones de la filantropía científica. Veamos cuál era la situación en aquellas décadas, siguiendo básicamente la aportación que nos hace Putnam.

Las comunidades americanas se transforman radicalmente con la llegada de la industrialización, el desarrollo urbanístico y las oleadas masivas de inmigrantes, nacidos en Europa o en cualquier parte de América, que se afanaban en las grandes empresas industriales, lo que hace que se produzca un fuerte desarrollo demográfico [24]. Hay una rápida evolución de una sociedad rural, local y tradicional a una nación moderna, industrializada y urbana. El nivel de vida mejoró sustancialmente, crece la renta per cápita, así como el producto interior bruto, pero estos beneficios no se distribuyeron de manera regular ni entre las clases sociales ni a lo largo del tiempo, ya que trajo consigo la degradación de las ciudades, oleadas de delincuencia, miseria urbana, corrupción política, enfermedades, violencia y unas acusadas desigualdades en riqueza y poder entre ricos y pobres. En 1896, Charles B. Spaur calculaba que el 1% de la población era dueño de más de la mitad de la riqueza nacional, mientras que el 44% de las familias del escalón más bajo poseía sólo el 1,2% (Putnam, 2002: 499). Hubo varias recesiones graves que interrumpieron el progreso económico (1873-1877 y 1893-1897) pero estuvieron seguidas de casi dos décadas de crecimiento prácticamente ininterrumpido.

8.2.1. Edad dorada (1870-1900)

Veamos cuál va a ser el panorama que nos deja la edad dorada. Uno de los fenómenos más radicalmente impactantes fue la llegada interminable de inmigrantes que año tras año recalaban en las grandes ciudades, provenientes de las granjas norteamericanas y pueblos europeos (alemanes, irlandeses,

franceses, canadienses, británicos, griegos, escandinavos; más tarde italianos, polacos, eslovacos, croatas, judíos, etc.). Entre 1870 y 1900, casi doce millones de personas emigraron a Estados Unidos, y en los catorce años siguientes llegaron casi tres millones más. Fueron años felices, porque se tenía suficiente confianza en que los viejos males podían ser erradicados y que era posible crear una sociedad más sana. La creencia más audaz de la época era que la pobreza podía ser erradicada. Tenían que ser descubiertas las causas sociales de la miseria; pero había que hacer frente a las causas personales, proporcionando un entorno que no llevara a hombres y mujeres a costumbres viciosas y que condujeran al desarrollo de un buen carácter.

Hubo cambios en esta época que pudieran considerarse más progresistas. A medida que avanzaba la revolución industrial, los límites entre los mundos masculino y femenino de clase media se hicieron menos rígidos. Las mujeres asumieron nuevas funciones públicas, exigieron el derecho al voto, recibieron una educación superior y actuaron cada vez más junto a los hombres. Durante la edad dorada las mujeres comenzaron a salir de su «ámbito propio» tradicional; muchas se unieron a las campañas locales de reforma social, y unas pocas ejercieron tareas profesionales como la medicina, la asistencia social o la abogacía, sentando así los cimientos para la «nueva mujer» de la era progresista.

Pero no todos los cambios fueron importantes para la mejora. Jacob Riis[25], en su obra *How the Other Half Lives*, de 1890, hace un retrato de las ciudades norteamericanas:

> En los bloques de pisos todas las influencias contribuyen a agravar la situación, pues son los semilleros de las epidemias que llevan la muerte a ricos y pobres por igual, los viveros de la miseria y el crimen que llenan nuestras cárceles y nuestras comisarías. Año tras año se deshacen de una escoria de cuarenta mil ruinas humanas para arrojarlas a los asilos para pobres construidos en las islas de Manhattan y Brooklyn y sostenidos por las parroquias. En los últimos ocho años han producido alrededor de medio millón de mendigos que se alimentan de nuestros donativos de caridad y mantienen un ejército permanente de diez mil vagabundos, con todo lo que ello implica, pues con su letal contagio moral afectan principalmente a la vida familiar (Putnam, 2002: 504).

Jane Addams, fundadora de la Hull House, condenaba así la falta de servicios públicos:

> Las calles están indescriptiblemente sucias, el número de escuelas es inadecuado, la legislación sanitaria no se aplica, la iluminación vial es mala, el adoquinado miserable y completamente ausente en callejas, calles pequeñas, y los establos son nauseabundos más allá de cualquier descripción posible. Cientos de casas no están conectadas con el alcantarillado (Putnam, 2002: 504).

Otro gran problema fue el de las divisiones étnicas que tendían a reforzar las diferencias de clase. La mancha de aceite de la segregación se extendió de manera constante, tras el comienzo de siglo XX, de los ferrocarriles a los tranvías, de los hospitales a las cárceles, de los parques zoológicos a los teatros. En la década de 1880 el linchamiento hacia la población negra era una práctica común, pero alcanzó su punto álgido entre 1889 y 1898. Las formas más atroces de segregación se concentraron en el sur, aunque muchas instituciones cívicas del norte excluían explícitamente de la afiliación a personas de clase obrera, así como a afroamericanos, judíos y católicos.

La ideología pública dominante de la edad dorada había sido el darwinismo social. Sus defensores habían sostenido que el progreso social requería la supervivencia del más apto y que el gobierno debía interferir poco o nada en las leyes naturales del mercado. En una sociedad organizada de ese modo los más capaces triunfarían, fracasarían quienes no tuvieran unos objetivos y el proceso sin trabas de su eliminación garantizaría el progreso social. Esta filosofía presagiaba, en aspectos importantes, el culto liberal al mercado sin limitaciones, tema popularizado actualmente en los procesos de globalización. Sin embargo, los críticos del darwinismo social fueron imponiéndose progresivamente, tanto desde el punto de vista intelectual como político.

Este giro de rumbo fue provocado en parte por las revelaciones de la investigación social y las revelaciones de periodistas que practicaban la denuncia social: Jacob Riis, Lincoln Steffens, Ida Tarbell, Upton Sinclair, entre otros muchos.

Durante la edad dorada los actos caritativos parecían a las confortables clases medias una respuesta adecuada a los males sociales del momento, los lazos sociales se estaban debilitando irremediablemente; no obstante, fue en esta época, cuando se pusieron los cimientos para que a principios del siglo XX, en la era progresista, diera el fruto más poderoso, la inventiva cívica y unos esfuerzos de reforma organizada, estimulados por una mezcla de descontento y esperanza.

8.2.2. Era progresista (1900-1915)

Los progresistas censuraron el desgaste de los estrechos lazos sociales que había en la época anterior. Los vínculos impersonales y diluidos del mercado sustituyeron a los más firmes de la familia, la amistad y la solidaridad de las pequeñas localidades. Sus teorías se hicieron eco de distinciones expuestas por teóricos sociales europeos: las teorías de la posición social frente al contrato de Henry Maine; de la *Gemeinschaft* frente a la *Gesellschaft* de Fer-

dinand Tönnies; de la solidaridad mecánica frente a la orgánica de Émile Durkheim, y la comparación entre ciudad y metrópoli de George Simmel.

Admiraban las virtudes del pasado, a pesar de sus defectos. La época industrial había hecho posible una prosperidad material que fue condición esencial para el progreso cívico. La cuestión era cómo reformar las instituciones y adaptar los hábitos en aquel nuevo mundo para garantizar los valores permanentes de la tradición.

Los reformadores sociales de la era progresista comenzaron a considerar los males de la sociedad —la pobreza, entre otros, y el más impactante— como un reflejo de causas sociales y económicas y no como fracasos morales individuales. El individualismo grosero, en aquellas circunstancias nuevas y más complejas, les parecía cada vez menos realista, y fue sustituido de manera gradual por una confección más orgánica de la sociedad. Los progresistas no negaban la importancia del interés propio, pero añadían que hombres y mujeres eran movidos también por valores inmateriales como el afecto, la reputación y hasta el altruismo.

Sus puntos de vista eran activistas, entusiastas, prácticos y optimistas. La característica distintiva de los progresistas fue su convicción de que los males sociales no se remediarían por sí solos y que era insensato esperar pasivamente el paso del tiempo, que todo lo cura. Algunos hombres y mujeres comenzaron a experimentar nuevos métodos para resolver los problemas existentes. Cientos de personas volcaron sus energías sobre los centros sociales de los barrios en que vivían y trabajaron con los pobres de las ciudades. Una nueva generación de clérigos intentó hacer desde sus púlpitos que el cristianismo volviera a ser significativo para este mundo, no sólo para el futuro, situando activamente sus iglesias en el lado de los desfavorecidos. El movimiento a favor de la reforma municipal entró en todo el país en una nueva fase cuando empresarios y profesionales intentaron ir más allá de sus propias filas y obtener un amplio apoyo para múltiples programas de mejora urbana. Los clubes de mujeres trasladaron cada vez más su atención de los debates literarios a los problemas sociales (Putnam, 2002: 517). Hubo un verdadero auge de la creación de asociaciones —fraternales[26], religiosas, étnicas, laborales, profesionales, cívicas, etc.—, proceso que se inaugura en 1870, hasta su punto más álgido en 1910[27], estabilizándose a partir de 1920, y así permaneció prácticamente a lo largo de todo el siglo XX.

También surgieron numerosos grupos femeninos, que empezaron a comprometerse en cuestiones políticas y en realizar campañas sobre otros asuntos como el trabajo infantil, el empleo femenino, las guarderías y otras muchas reformas sociales, entre ellas el sufragio femenino. Otro tipo de grupos que surgieron fueron las asociaciones de inmigrantes y étnicas, sobre todo de negros. Esto es lo que se llamó la formación de capital social americano a finales del siglo XIX[28].

La era progresista representó una reacción comunitaria frente al individualismo dogmático de la edad dorada, y aunque culminó en un movimiento específicamente político, comenzó con unas metas sociales más amplias y más inmediatas. Como movimiento político, y según Putnam (2002: 538), los progresistas fueron responsables de la mayor renovación de los programas e instituciones públicas de la historia de Estados Unidos, comparable sólo al New Deal.

Es de destacar el papel que jugó la religión en las realizaciones cívicas, al margen de las actividades devotas de las parroquias y congregaciones locales. Una muestra representativa fue la importancia que adquirió el Ejército de Salvación, movimiento protestante evangélico que atendía a los pobres urbanos sin iglesia. Se propagó, como otros muchos movimientos, desde Gran Bretaña hasta Estados Unidos en 1880. Fue una época del «Evangelio Social» y «cristianismo vigoroso» (Putnam, 2002: 529). Surge como reacción al individualismo, el *laisez faire* y la desigualdad, y un intento de hacer que la religión fuera significativa en las nuevas circunstancias sociales e intelectuales. Se pretendía que los feligreses de clase media prestaran atención a ciertos problemas sociales urgentes, como la pobreza urbana. Se crearon centros, no sólo disponibles para el culto, sino también para reuniones de mujeres, grupos de jóvenes, círculos de costura, escuelas diurnas, clubes atléticos, grupos de boy-scouts, sociedades benéficas, campamentos, equipos de béisbol y un sinfín de actividades varias. La inspiración religiosa, la mejora personal y el compromiso cívico estuvieron íntimamente ligados en aquellos años.

El compromiso cívico se hallaba en el corazón de los planteamientos progresistas. El progresismo debió mucho su éxito a un método característico de reforma, algunas de cuyas variantes fueron adoptadas por los dirigentes de casi todas las demás causas. Era típico comenzar organizando una asociación voluntaria, investigando un problema, acopiando datos significativos y analizándolos de acuerdo con los preceptos de una de las ciencias sociales más recientes. A partir de este análisis solía surgir una propuesta de solución y persuasión moral y —en una mayoría de casos, si parecía funcionar bien— reasumida como función pública por alguna instancia gubernamental (McCornick, citado en Putnam, 2004: 535).

También el movimiento obrero organizado se convirtió en una fuerza importante de la vida norteamericana, siendo el sindicato no sólo un medio para conseguir mejoras laborales, sino que formaba parte de la vida de sus miembros.

La acción colectiva obrera tenía raíces más complejas que las simples cuestiones de salario y horarios (…) Los sindicatos eran sólo una parte del movimiento de masas para formar clubes, logias y órdenes fraternales. Trabajar para el sindicato y autorizar a los

delegados a batallar con el patrón equivalía a una reafirmación del poder del individuo sobre su entorno. Los planes de prestaciones mutuas conferían un sentimiento de seguridad frente a accidentes industriales y el paro estacional, mientras que las iniciativas sociales, bailes, fiestas campestres y conferencias ofrecían una actividad estimulante para los momentos de ocio (Putnam, 2002: 533).

Se ha suscitado un debate entre los historiadores sobre si la era progresista se propuso la reforma social, el control social o la revolución social. Algunos han argumentado que los reformadores de las clases medias organizaron asociaciones voluntarias para ejercer un control social sobre los inmigrantes de clase obrera, considerados revoltosos y toscos. Otros, en cambio, hacen hincapié en los aspectos benéficos de las nuevas instituciones, dirigidas a fortalecer las comunidades de inmigrantes y de clases obreras y reducir las desigualdades sociales. Y algunos señalan que los reformadores eran impulsados a actuar por las demandas de sus «clientes» de la clase obrera, por lo que decir que ejercieron un control social equivale a ignorar las intenciones y medios de aquellas personas cuyas vidas cambiaron.

Los reformadores más jóvenes consideraban que la reforma social era una tarea más urgente que la elevación de la moralidad personal, que aún pervivía en las mentes de muchos. Tendían a ser más tolerantes con las negligencias personales de lo que habían sido sus predecesores porque, en su opinión, la pobreza se originaba en unas circunstancias adversas tan poderosas como para que ningún individuo pudiera alterarlas. Por otra parte, la confianza en que la sociedad, si quería hacerlo, podía corregir esas circunstancias adversas les hacía ser muy críticos con relación a los fracasos sociales debidos a la inacción.

El remedio para la pobreza sugerido por los reformadores progresivos era simplemente la corrección de las condiciones de trabajo y de vida injustas y degradantes. Específicamente proponían la acción legislativa para establecer y mantener unos niveles salariales justos, así como el número de horas de trabajo y de viviendas dignas; la prohibición del trabajo infantil y la reglamentación de las industrias peligrosas; la indemnización de los trabajadores por desempleo, accidentes, enfermedad y vejez; la organización de unos programas de salud públicos más enérgicos y efectivos; la institución de mayores servicios de recreo y tiempo libre, y un sistema de educación pública más práctico; y restricciones a la inmigración. Casi todas estas reformas conllevaban limitaciones sobre los derechos de la propiedad privada y ampliación de la intervención de la autoridad pública en áreas previamente contempladas como reserva exclusiva de la iniciativa individual.

Tomadas una por una, las propuestas no eran ni nuevas ni drásticas, pero colectivamente implicaban que se estaba delineando una nueva actitud hacia la política y la economía, y que daría su fruto en lo social. De todas for-

mas, lo que sí parece claro es que un componente esencial de los planes de la era progresista fue la segregación racial y la exclusión social, aunque no todas las innovaciones cívicas de la era progresista fueron beneficiosas y progresistas. El precio del éxito de la reforma social era la disposición a equivocarse y luego a corregir la puntería.

En el tiempo de su formulación, los que apoyaban el programa de reformas lo denominaban «Trabajo Social preventivo», que significaba mejorar el ambiente de los miembros económicamente más débiles de la sociedad y que era contrario a la caridad que había caracterizado la primera filantropía científica [29]. Autores como Hollander, profesor de economía política de la Universidad de Johns Hopkins, expresó a la perfección la combinación típicamente progresista de ambientalismo y optimismo, que llevaba directamente a la *prevención*. Una de las razones más importantes era la de robustecer los hábitos de cooperación sin ahogar el individualismo.

El Trabajo Social preventivo continuaba con la antipatía hacia la caridad que había caracterizado la primera filantropía científica: «La caridad no es un bálsamo que alivie nuestras almas, sino una mancha sobre nuestra cultura y nuestras civilizaciones». Frankel decía a una audiencia de trabajadores sociales en 1906:

> La base de todo esfuerzo filantrópico debe estar, no en un sensiblero sentimentalismo dirigido a las víctimas de nuestra propia política, miope y estrecha, sino que debe expresarse en términos de exacta justicia. Todos los individuos han de contar con la oportunidad de ganarse la vida (es cierto que con el sudor de su frente), pero bajo condiciones que permitan una vida decente, una vivienda adecuada, una alimentación sana, y que les provean para los días de infortunio (Bremner, 1993: 258).

Y en todas estas batallas emprendidas para combatir la pobreza, el impulso inicial procedió de la nueva profesión de Trabajo Social. Muchos son los grupos sociales que hicieron contribuciones importantes —los sindicatos obreros, las organizaciones religiosas o académicas, las asociaciones cívicas de mujeres— pero «ninguno de estos grupos fue más constantemente activo en la promoción de acciones para la mejora comunitaria que el de los trabajadores sociales» (Bremner, 1993: 258).

8.3. Los asentamientos americanos

Uno de los legados más importantes que dejó la era progresiva podemos decir que fue el nacimiento de los asentamientos norteamericanos. Fue a finales del decenio de 1880 cuando tienen lugar, de manera progresiva, la puesta en marcha de este sistema de atender la pobreza en los barrios mar-

ginales de las grandes ciudades. Robert A. Woods visitó en Londres el Toynbee Hall. A su regreso a Boston fundó *Andover House* y escribió un libro sobre sus experiencias titulado *English Social Movements*. Stanton Coit (1857-1944) fundó el primer establecimiento americano en Nueva York en 1886, llamado Neifhborhood Guild (Gremio del Vecindario). Jane Addams conoció el libro de Woods y visitó también Toynbee Hall. Mary Jo Deegan dice sobre Jane Addams:

> Quedó impresionada por su trabajo a favor de los pobres (…) Al enfatizar la desorganización social, en tanto que barrera para los necesitados de educación y cultura, Toynbee Hall le proporcionó un modelo para solventar su crisis personal y profesional (Álvarez y Varela, 2004: 283).

Tres años después, en 1889, la propia Jane Addams, junto a su amiga Ellen Gates Starr, fundaron la Hull House en Chicago, que sirvió de modelo para otros muchos asentamientos establecidos en el país durante los años noventa del siglo XIX. A la Hull House, en 1891 se sumó Florence Kelly, traductora de *La situación de la clase obrera en Inglaterra* de Engels al inglés y licenciada por la Universidad de Cornell. A diferencia de las dos anteriores, que se movían en un terreno más filantrópico, Kelly era socialista y su incorporación fue decisiva para hacer de Hull House un centro de investigaciones sociológicas.

En 1891 se contabilizaban seis asentamientos, setenta y cuatro en 1897, y unos cuatrocientos en 1910, incluyendo los fundados por afroamericanos para proveer servicios denegados por las agencias segregacionistas. Casi todos ellos habían visto de primera mano y admiraban el trabajo del Toynbee Hall, el establecimiento londinense. La rápida difusión de estos centros se debe en parte al aprendizaje por contacto. Iniciativas nacidas en una parte del país se recogían y desarrollaban en otras comunidades, desde donde se difundían aún más allá.

Los trabajadores de estas instituciones fueron personas de mente abierta que intentaron diversas aproximaciones, de las cuales unas se descartaban y otras quedaban convertidas en rasgos más o menos permanentes de sus programas. El trabajo con grupos fue especialmente importante en sus actividades. En los asentamientos norteamericanos, al principio el objetivo era enseñar inglés a los recién llegados y aportar el conocimiento cívico para la vida ciudadana, pero sus actividades se ampliaron rápidamente. Así lo explica la propia Jane Addams:

> En Chicago tenemos una enfermería de día en la Hull House. Nos hubiera gustado mucho más que alguien distinto hubiera establecido la enfermería y haber dedicado nuestro dinero para otra cosa; pero la tenemos porque no hay suficientes enfermerías en esta

parte de la ciudad. Tenemos una guardería infantil gratuita, porque no contamos con suficientes en las escuelas públicas de nuestro barrio. Tenemos un café económico en que, en invierno, vendemos al coste alimentos baratos, no porque este tipo de cosas sea lo que en un inicio comenzara a hacer el asentamiento, sino porque sentimos que hay necesidad de hacerlo. Uno de los residentes va cada día a los tribunales y se hace cargo de los niños, cuando éstos son arrestados por primera vez, para su cuidado durante su libertad condicional, y no porque queramos hacer esto, sino porque no tenemos tribunales de menores ni funcionarios para vigilarlos (Bremner, 1993: 93).

También el historiador Mark Wahlgren hace referencia a cómo los establecimientos tuvieron que ampliar la dotación de recursos:

Los trabajadores de los centros de asentamiento crearon sociedades de debate y ciclos de conferencias, enseñaron a las madres de los barrios bajos la importancia de bañarse y disponer de instalaciones sanitarias, las instruyeron en el conocimiento de habilidades manuales para competir en el mercado laboral, y dirigieron guarderías infantiles y centros de atención diurna para los niños de padres trabajadores. Al dormitorio principal de Hull House se añadió pronto una galería de arte y luego una cafetería, un gimnasio y un cuarto para bebés (Summers, citado en Putnam, 2002: 532).

Según Bremner (1993: 90), visto superficialmente no había mucho nuevo en los asentamientos respecto a las organizaciones que ya estaban instaladas. Las misiones [30] habían contribuido a la idea de servir como luces, que en los barros bajos ayudaran a los pobres a encontrar su camino hacia una vida mejor; las iglesias institucionales sugirieron un programa de centros comunitarios que fue adoptado por los asentamientos; y las organizaciones caritativas promovieron el interés en el servicio voluntario como una de las formas más nobles de filantropía. Incluso la idea de asentarse en los barrios bajos no era completamente nueva. La ocupación de sus viviendas por parte de propietarios acomodados había sido defendida con frecuencia y practicada ocasionalmente. La verdadera novedad del movimiento radica en su espíritu optimista, sus frescos planteamientos y las nuevas actitudes que sus dirigentes introdujeron en el trabajo filantrópico.

8.4. Sus características más relevantes

El *settlement house* fue uno de los inventos más sobresalientes de la era progresista, y como ya hemos dicho, fue una experiencia importada de Inglaterra, al igual que las Organizaciones Sociales de la Caridad. A pesar de sus múltiples diferencias, los asentamientos eran:

Reunión de personas que, interesadas por la reforma social de los barrios pobres, se establecen en ellos viviendo en estrecha relación con sus habitantes y llevando a cabo una intensa y variada vida social (Patterson, 1993: 17).

Un centro para la vida social y cívica superior, instituir y mantener instituciones educativas y filantrópicas e investigar y mejorar las condiciones de los distritos industriales de Chicago (Jane Addams).

Una asociación de personas con diferentes opiniones y diferentes gustos; su unidad es la de la variedad; sus métodos son espirituales más que materiales; se propone la penetración más que la conversión; y su confianza reside en los amigos unidos a los amigos más que en la organización (Samuel Barnett).

Vistas estas definiciones, nos podíamos preguntar: ¿cuál era la identidad de los establecimientos? Podemos resumirla en las siguientes:

a) La perspectiva comunitaria y no individual de los problemas.
b) La consideración de los otros como vecinos y no como clientes.
c) La importancia del grupo y de la colectividad para producir cambios.
d) La necesidad de la acción política y reformas legislativas para producir cambios estructurales.
e) Y por último, que el sistema democrático era el adecuado para conseguir una sociedad más justa.

Los pioneros de los asentamientos fueron todos ellos jóvenes. Los centros acogían fundamentalmente a jóvenes idealistas, hombres y mujeres de clase media, que vivían durante varios años en los barrios bajos urbanos para proporcionar «sostén moral» y educativo a los inmigrantes pobres. En su mayor parte eran hijos de familias de clase media o alta, bien nacidos y bien educados. Encontraron irresistible la llamada para un servicio altruista y gravitaron hacia la pobreza, una condición que era extraña a su experiencia personal. Sus objetivos eran dar facilidades de recreo, disfrute estético y que los pobres se automejoraran, pero no estaban menos deseosos de hacer que sus asentamientos sirvieran como una especie de escuelas superiores en donde los jóvenes y las jóvenes de hogares acomodados pudieran estudiar la vida en toda su crudeza y familiarizarse con, y aprender de, personas y situaciones que de otro modo no hubieran conocido. Este doble objetivo dio lugar a una gran incertidumbre acerca de sus funciones exactas. De hecho, la misión de los asentamientos no era *hacer* una labor determinada, sino crear una atmósfera en la que pudieran establecer lazos de entendimiento y simpatía entre personas de orígenes y condiciones materiales muy

diferentes. Ésta era, una vez más, un reflejo de la importancia del pensamiento filantrópico de la época.

Charles R. Henderson, en 1898, muy vinculado a la Hull House y profesor en el Departamento de Sociología de Chicago, teorizó la experiencia de los asentamientos de Londres y de Chicago en un pequeño libro titulado *Social Settlements*. Los asentamientos eran, a su juicio, verdaderos *laboratorios sociales* en los que se podían ilustrar o someter a contraste empírico las teorías sociológicas. Dos conceptos describen bien el epicentro de esta activa y creativa preocupación por los pobres y por sus problemas: el concepto de *experiencia* y el *análisis de la situación*, a los que periodistas, escritores y novelistas van a añadir, con sus trabajos, una nueva dimensión, la *observación participante* (Álvarez y Varela, 2004: 283).

Necesariamente hay que tomar como referencia el asentamiento de la Hull House, por ser el más investigado, pero, como veremos posteriormente, no todos ellos tuvieron un funcionamiento similar. El corazón del programa eran los clubes (por ejemplo, Club del Héroe, donde escuchaban historias sobre la vida de los grandes hombres y discutían después las razones por las que sus héroes habían tenido éxito en la vida). Muchos asentamientos estimularon también la formación de clubes de ciencia social y de reforma social para los adultos y sociedades literarias, gimnásticas y corales, entre otras.

La metodología del asentamiento parte de un principio que era: el intercambio de tiempo, cultura y experiencia en la reciprocidad. Aportan un elemento básico al Trabajo Social que es la importancia de la relación interpersonal como proceso de ayuda. A partir de este principio, podemos establecer una serie de ítems por los que se guiaban en su funcionamiento:

1. En primer lugar, y al igual que ocurrió en el modelo inglés, se instalaron en el vecindario de los grupos más necesitados, vivían en el propio barrio. La Hull House, por ejemplo, se asentó en un barrio donde la mayor parte de la población era inmigrante procedente de múltiples nacionalidades. A los habitantes de los barrios donde se asentaban los consideraban sus «vecinos», porque cuando la gente se conocía confiaban más los unos en los otros. Y porque compartiendo los problemas de sus habitantes se vislumbraban mejor las posibles soluciones. Jane Addams llegó a declarar que a través de esta relación había adquirido conocimientos, madurez y enriquecimiento personal.
2. En segundo lugar, era fundamental y básico el contacto personal con los habitantes del vecindario. Recrear un sentimiento de buena vecindad en ciudades crecientemente masificadas y hacinadas, compartir sus vidas y su saber con los menos afortunados, contacto

entre ricos y pobres: ventajas recíprocas. La pluralidad enriquecía; por ello, el trabajo con grupos era uno de sus elementos principales.

3. En tercer lugar, el ofrecimiento de una gran variedad de servicios, que iban desde actividades educativas y de tiempo libre —clubes de niños, de mujeres, de adolescentes, centros de juego y de recreo, jardines de infancia, galerías y exposiciones de arte, conferencias, biblioteca, clases de música, de arte y de pintura, de hogar, de cocina, de costura y compra, siendo con frecuencia de gran ayuda para las esposas de los emigrantes que vivían cerca de estos establecimientos—, hasta la disposición de salas de reunión para sindicatos obreros, conferencias, foros de debate, dispensario médico, guarderías infantiles, enfermerías de día, baños, ciencia doméstica, talleres de trabajo para desempleados, salas de reunión para sindicatos obreros, etc.
4. En cuarto lugar, hacen más hincapié en la reforma social que en la mejora individual debido a la familiarización con las necesidades y problemas de la gente de sus barrios. En contraste con los trabajadores de las sociedades de caridad, que generalmente visitaban a las familias en los momentos de apuro, los residentes en los asentamientos veían casi todos los lados de la vida sobre el terreno, tanto el valeroso y dichoso como el sórdido: «Conocimos no sólo la pobreza y el delito, sino también la inteligencia, la habilidad y el encanto de nuestro vecino» (Mary Simkhovitch, citado en Bremner, 1993: 96). Para ello llevan a cabo numerosas investigaciones, apoyo a los inmigrantes, lucha contra el racismo, mejora de la vivienda, movimiento sindical, etc.
5. El uso frecuente de los grupos; no en vano se ha situado en los establecimientos el origen del Trabajo Social de grupo. Desde comienzos del siglo XX, los primeros trabajadores sociales vieron el grupo como el medio idóneo para educar, organizar vecindarios, preservar la identidad femenina, los derechos del trabajador, motivar para la vida al aire libre; se concebía como una fuerza social y psicológica, un instrumento para enseñar a la gente, para prevenir patologías sociales, capacitar para la formación de líderes y la vida en democracia, y contribuir al crecimiento individual (Kisnerman, 1998: 56-57). Además de ser utilizado el grupo para múltiples actividades en los establecimientos, otras muchas organizaciones hicieron uso de los mismos: los Boy Scouts, la Asociación Cristiana de Jóvenes, incluso las mismas Organizaciones Sociales de la Caridad, que alentaban la formación de grupos de niños y jóvenes para prevenir los peligros de la calle.
6. Y en sexto y último lugar, la no moralización. Rehusaban aplicar las normas de la clase media, como la frugalidad, la templanza, el ahorro o la moderación, por considerarlo imposible e irrelevante, y porque partían de que los problemas sociales se identificaban mayoritariamente

> en el ambiente, no en la persona, y sí ayudarlos a que hicieran realidad sus propósitos y lo que fuera mejor para cada uno de ellos. Jane Addams, según refiere Hernández (1998: 111) se negaba a usar los términos «caso» o «cliente». El hecho de que la gente fuera ladrón o prostituta muy poco tenía que ver con sus personalidades, sino que era más bien el resultado de su posición en la estructura social.

Addams pensaba que el asentamiento se tenía que convertir en un lugar de experimentación. Más que concentrarse en una única línea de trabajo, debería intentar nuevas empresas, demostrar su validez o futilidad, y si ello fuera posible, conseguir que la ciudad se hiciera cargo de conducir lo que mereciera la pena. De hecho, la misión de los Asentamientos no era *hacer* una labor determinada, sino crear una atmósfera en la que pudieran establecerse *lazos de entendimiento y simpatía* entre personas de orígenes y condiciones sociales muy diferentes. Lo importante era establecer relaciones de *buena vecindad.*

Sin despreciar la autoayuda, trataban de estimular, a través de sus actividades y los servicios que proveían, los esfuerzos cooperativos para el logro de la mejora comunitaria. Las casas de asentamientos, cuando funcionaban a pleno rendimiento, eran centros de discusión, información y deliberaciones cívicas [31], así como de recreo.

Estas estrechas relaciones de vecindad permitían realizar investigaciones detalladas y realistas sobre las distintas fases del problema de la pobreza (por ejemplo, gastos e ingresos de una determinada nacionalidad, o de un grupo ocupacional en un distrito concreto); por lo general, tenían la cualidad de ser cercana y de ir directamente al corazón, lo que contrasta enormemente con los análisis que sobre temas económicos y sociales eran preparados por estudiosos académicos, más ambiciosos, pero también más fríos, abstractos y doctrinarios.

Sus residentes estaban especialmente interesados en que hubiera más zonas de recreo, parques, zonas de juegos, mejores escuelas, más servicios de salud pública, y en mejorar las leyes sobre la vivienda. Los centros de asentamiento hicieron aportaciones valiosas a la vida de los pobres urbanos. Centros de asentamiento como la Kingsley House de Pittburgh, donde organizaban programas estivales al aire libre para miles de niños junto con sus padres. Según Putnam (2002: 533), un club de la Hull House dio su primer clarinete a Benny Goodman [32].

A través del amistoso contacto con los pobres, los trabajadores de los Asentamientos adquirieron no sólo un conocimiento sino una comprensión de la vida y de los avatares cotidianos de las masas urbanas. Los mejores de ellos identificaron sus propios intereses con el bienestar de sus vecinos. Allí donde otros pensaban que los habitantes de los barrios bajos eran mi-

serables desechos que merecían piedad o corrección, los residentes de los asentamientos veían a seres humanos iguales a ellos e insistían en que tenían tanto derecho al respeto como los restantes miembros de la comunidad. Numerosos jóvenes que fueron residentes de los asentamientos durante la década de 1890 continuaron manteniendo esta actitud en sus posteriores carreras en el mundo de los negocios, del Trabajo Social, del servicio público, del arte, etc. Estaba destinado a ejercer una enorme influencia sobre el desarrollo tanto del Trabajo Social como de la reforma social, en el siglo XX. Fue extraordinaria la serie de líderes surgidos de la experiencia de los centros de asentamiento: reformadores sociales como Eleonor Roosevelt, Florence Kelley [33] y también futuros magnates con conciencia pública, como Gerard Swope (presidente de la General Electric de 1922 a 1944) y Walter Sherman Gifford (presidente de la AT y T de 1925 a 1948).

Así describe el historiador Richard McCormick el impacto producido a largo plazo por los centros de asentamientos:

> Los centros de asentamientos sirvieron de terreno de entrenamiento tanto para hombres como para mujeres. Desde ellos, los residentes se integraron en todo tipo inimaginable de actividades de reforma social progresista: la mejora de los bloques de viviendas, el movimiento de parques públicos de juego, la cruzada por la abolición del trabajo infantil, la exigencia de salarios y horarios mejores para las mujeres trabajadoras y muchas cosas más (…) Sus valores y actividades debieron parecer a menudo extraños a los obreros inmigrantes a los que intentaban ayudar. Pero a comienzos de la década de 1900 no hubo otros norteamericanos que intentaran idear soluciones para los problemas urbanos o industriales con tanto vigor o éxito como las mujeres y hombres del movimiento de los centros de asentamiento (Putnam, 2002: 533).

La mayoría de asentamientos que proliferaron entre 1900 y 1915 apoyaban con entusiasmo las reformas preventivas. Las trabajadoras de los asentamientos, más jóvenes e idealistas que las *Ladies Bountifuls* que pertenecían a las Organizaciones Sociales de la Caridad intentaban renunciar a los degradantes estereotipos sobre los pobres y se esforzaban por aceptar a las clases bajas, entre ellos a los inmigrantes, tal como eran. Reconocían que el carácter era una creación social (Patterson, 1993: 47). Esperaban restaurar el sentido comunitario en los vecindarios y prevenir la desorganización social, aunque ésta era una solución geográfica a la pobreza que evitaban incluir en la amplia base económica de la indigencia y la inseguridad e infravaloraba el deseo de la clase obrera de salir de sus vecindarios ruinosos y comprar una casa en los alrededores de la ciudad.

8.5. Decadencia de los asentamientos

El movimiento de los Asentamientos perdió fuerza en las décadas de 1910 y 1920 y las agencias de caridad organizada asumieron de nuevo un papel más visible. Por entonces éstas eran más científicas y profesionales que durante la época gloriosa de las Organizaciones Sociales de la Caridad en la década de 1880.

No todos los asentamientos tuvieron tanto éxito como la Hull House a la hora de ampliar las áreas de entendimiento entre personas de distintos orígenes, y no todos fueron activos en la promoción de proyectos de reforma, ni tenían un funcionamiento similar. Algunos siguieron siendo obras filantrópicas unilaterales cuyos residentes «parecían más ansiosos por descender y ayudar a los pobres a ascender, pero no hasta el nivel de sus benefactores». Frederic Howe, residente en un asentamiento de Cleveland, confesó que como visitador se encontró incómodo en las viviendas mal equipadas como para dirigir el club de muchachos y le resultó embarazoso cuando tuvo que bailar con mujeres inmigrantes calzadas con pesados zapatones (Bremner, 1993: 95).

Algunos miembros de los Asentamientos no dejaban de ser paternalistas. Patterson (1993: 48-49) reconoce que Thorstein Veblen fue injusto cuando los describe como «jóvenes damas de ojos tristes y jóvenes caballeros de mentón débil y tembloroso que se confundían entre una masa de abigarrados forasteros a los que ofrecían bizcocho de coco como si fuera una especie de postre para el sistema fabril».

Muchos de los asentamientos lo que pretendían era inculcar a los inmigrantes el valor de la educación, pero no en todos los casos tuvieron éxito. Las ofertas educativas y culturales fueron bien acogidas por los judíos, pero otros cabezas de familia tenían el tiempo ocupado buscando empleo o trabajando diez o doce horas diarias. Los hombres en particular «sospechaban» de los «aires» culturales y educativos que les ofrecían los abnegados yanquis que se habían ido a vivir cerca de sus bloques de viviendas. La influencia de estos asentamientos no alcanzó a estos hombres (Veblen, citado en Patterson, 1993: 49).

Miranda (2004: 187) refiere cómo, en efecto, aunque la mayoría estuvieron identificados con la democracia, otros eran misiones religiosas, que intentaban identificar y americanizar a los inmigrantes, dando respuestas conservadoras a la diversidad cultural y a la fragmentación social. Esas diferencias podrían venir por las opciones ideológicas y la personalidad de quienes eran sus promotores en las distintas ciudades, y las prácticas cotidianas de cada de sus sedes, alejadas unas de otras miles de kilómetros.

Putnam observa como una ironía que el efecto más significativo a largo plazo del movimiento de los Asentamientos no lo experimentaran los beneficiarios de los servicios que allí se prestaban, sino quienes lo prestaban (2002: 533).

La necesidad de prepararse académicamente y la tendencia a la profesionalización fue otro de los motivos de su progresiva pérdida de importancia. En 1919 había diecisiete escuelas de Trabajo Social, organizadas en la American Association of Profesional Schools of Social Work (Asociación Americana de Escuelas Profesionales de Trabajo Social), la antecesora de lo que hoy se denomina Council of Social Work Education, CSWE (Consejo Pedagógico para el Trabajo Social) [34]. Los grupos de trabajadores sociales que formaban las elites de las Sociedades de Organización Caritativa y los *Settlements*, formados en escuelas de Trabajo Social, deseaban llevar a la práctica las enseñanzas recibidas, es decir, realizar una asistencia individualizada, pero no acometer reformas sociales. Algunos líderes, como Mary Ellen Richmond, dieron muestras de sensatez e investigaron las condiciones sociales generales, pero muchos se limitaban a un trabajo de casos meramente psiquiátrico. Hay que tener en cuenta que irrumpe con fuerza el psicoanálisis, con la obra de Freud, y muchos trabajadores sociales comienzan a trabajar en instituciones privadas, donde daban prioridad a los problemas emocionales frente a los económicos (Abramovitz, 2000: 10). Aunque muchos trabajadores sociales no abogaban por el recurso a la psiquiatría, era cierto que empleaban unas técnicas de asesoramiento y de prevención que oscurecían e incluso ignoraban los grandes problemas estructurales (Patterson, 1993: 50). Hacia 1925 y años posteriores, el interés de los norteamericanos se fue concentrando cada vez más en la psicología y la psiquiatría, en plena evolución por entonces, que afectó profundamente al Trabajo Social, de tal manera que los trabajadores sociales norteamericanos se orientaron demasiado exclusivamente hacia la psicología, descuidando el aspecto sociológico de los problemas humano-sociales.

Aunque no todos los trabajadores sociales siguieron esta perspectiva. Seguía habiendo muchos que eran activistas. La National Federation of Settlements (Federación Nacional de Asentamientos) se inquietó ante el problema del desempleo y encargó estudios sobre la cuestión. Otros se unieron en organizaciones: American Public Welfare Association (Asociación Americana para el Bienestar Público) y la American Association of Social Workers (Asociación Americana de Trabajadores Sociales), que presionaron mucho en pro de la asistencia pública federal y de las ayudas a los desempleados.

8.6. Jane Addams (1860-1935) [35]. Biografía y aportaciones principales

Nace el día 6 de septiembre de 1860 en Cedarville, en el Estado de Illinois. Tenía siete hermanos, ella era la menor. Su madre, Sara Weber Addams, murió cuando ella sólo tenía tres años de edad. Su padre era un próspero hom-

bre de negocios, director de un banco y un ferrocarril, así como un político destacado, senador del Estado de Illinois durante dieciséis años, y amigo personal de Abraham Lincoln. Ejerció una profunda influencia en ella, inculcándole su creencia en los ideales del trabajo duro, de la responsabilidad del logro, de la democracia y de la igualdad. Fue él quien la incorporó en «las preocupaciones morales de la vida». La motivó para que tuviera una buena educación, pero sin perder la feminidad y las tareas propias de su sexo.

Jane Addams tenía una gran conciencia social y una gran necesidad de salir a la vida pública. Perteneció a la primera generación de mujeres americanas que recibieron una educación universitaria, cuando las oportunidades para una carrera pública estaban vetadas para la mujer; no obstante, estaba convencida de que tenía la misión de mejorar el mundo. En su comunidad, Cedarville, había viudas de guerra, personas mayores que habían perdido a todos sus hijos, víctimas de la depresión y la postguerra, y el problema de los inmigrantes, recién llegados, a los que les era realmente difícil establecerse, aun en la nación americana llena de posibilidades. Cuando recorría la ciudad, veía esas «pequeñas casas horribles» y se preguntaba qué se podía hacer para hacerlo menos horrible.

Había aprendido que lo ideal era hacer algo importante con su vida, teniendo en cuenta que ella creció en una sociedad que le daba a la mujer el papel de esposa y madre. No se resistía a este papel y con diecisiete años se matricula en el Rockford Seminary, donde se gradúa en 1882. Posteriormente inicia estudios de medicina, en contra de la opinión de su familia, pero su salud se vio seriamente afectada por una lesión en la espalda, que la acompañaría durante toda su vida, y le creaba serias dificultades para andar. Tuvo pues que abandonar sus estudios al finalizar el primer año. Una vez superada su convalecencia, que fue larga y dolorosa porque apenas se podía mover, su padre decidió que hiciera un viaje por Europa acompañada de su amiga Ellen Gates Starr. Este largo año de convalecencia le hizo pensar, y mucho, sobre sus objetivos futuros. Corría el año 1883. Fue en este viaje, y en Inglaterra, donde se puso por primera vez en contacto con el Toynbee Hall, fundado por Samuel Barnett en 1884, que se considera el primer centro de comunidad establecido para abordar los problemas de la pobreza en las ciudades, y donde le surgió la idea de lo que más tarde sería la Hull House de Chicago.

Una vez de regreso de este su segundo viaje por Europa, y en 1889, Jane Addams y Ellen Gates Starr comienzan a buscar un vecindario adecuado —una casa grande, de fácil acceso, con una atmósfera pacífica y que estuviera localizada en el centro de variadas culturas. Consultaron a mucha gente y recorrieron muchos lugares diferentes. Finalmente eligieron una casa en la calle Halsted. Su propietaria puso la casa a su disposición. El nombre procede de su primer propietario, Charles Hull, que la construyó en 1856. Esta

casa será el establecimiento Hull House, por el que Jane Addams será más reconocida, ya que fue el primer asentamiento de relevancia, el más extenso y el de mayor duración en Estados Unidos.

La casa estaba situada en uno de los barrios más pobres de Chicago, poblado por desempleados e inmigrantes pobres de varias nacionalidades: judíos, italianos, polacos, rusos, irlandeses, alemanes, griegos. El establecimiento tenía que proporcionar «un centro para la vida cívica y social más alta; para instituir y mantener las empresas educativas y filantrópicas e investigar y mejorar las condiciones en los distritos industriales de Chicago». En su segundo año de apertura atendía a dos mil personas por semana.

Tales centros comenzaron dotados de objetivos generales, pero, a diferencia de las Organizaciones Sociales de la Caridad, sin concentrarse en unos determinados métodos. Eran agencias de asistencia social de la vecindad. También conocidos como centros de comunidad o casas de vecindad. Y su objetivo fundamental es el desarrollo y la mejora de una vecindad o de un grupo de vecindades, porque decían: «Cuando la gente se conoce, confiaban más los unos en los otros». El vivir al lado de los pobres, compartir sus condiciones de vida, sus alegrías y tristezas, significa ser un vecino, y los residentes de los establecimientos se consideraban buenos vecinos. A finales del XIX y principios del XX estos establecimientos americanos eran especialmente activos entre los nuevos inmigrantes. Los centros de asentamientos hicieron aportaciones valiosas a la vida de los pobres urbanos: promovieron servicios comunitarios —los primeros modelos de Trabajo Social comunitario se desarrollaron a partir de las experiencias del movimiento de los Asentamientos y tuvieron mucha influencia en el desarrollo de los servicios de voluntariado y en la organización comunitaria—, apoyaban a los sindicatos en sus propuestas y llevaron a cabo grandes cruzadas para aliviar los males sociales del momento. Hacían un mayor hincapié en la reforma social que en la mejora individual. Sin despreciar la autoayuda, trataban de estimular mediante los clubes, conferencias y foros los esfuerzos cooperativos para el logro de la mejora comunitaria.

En la Hull House se atendía a un gran número de familias, tanto en sus necesidades materiales (comidas calientes) como afectivas, educativas, recreativas, etc. Se establecieron galerías de arte, escuelas de música, biblioteca, guarderías, enfermerías de día, bolsa de trabajo, clases de inglés, de baile, de canto, gimnasia, etc. Además, eran lugares de reunión para los grupos sindicalistas. Había también numerosos clubes —Club Social de la Ciencia, Club de los Muchachos Alegres, Club de Mandolín, Club Italo-Americano, Club de los Héroes, Club de Música, que dio su primer clarinete a Benny Goodman.

Fueron muchos los líderes —residentes de este establecimiento— que surgieron de aquí, formando un grupo impresionante. Aparte de Jane Addams,

que fue su fundadora, otros residentes eran Julia Lathrop, Florence Kelley, Eleonor Roosevelt, Ellen Gates Starr, Edith Abbot, Alicia Hamilton, Sophonisba Breckinridge, Alzina Stevens; todas ellas formaron un extenso grupo que tuvo un gran alcance social para las reformas sociales. Algunas residentes ocuparon cargos importantes. Por ejemplo, Florence Kelley fue la primera inspectora de fábricas en Illinois; Alzina Stevens, primer oficial de la libertad condicional de Chicago, y Julia Lathrop, responsable del Tribunal Juvenil de Chicago. También se convirtió en un lugar de reunión para intelectuales y reformadores, convirtiéndose en un centro donde se impartían conferencias y se hacían debates, y en un foco cultural y de intervención social muy activo y muy próximo al Departamento de Sociología de la Escuela de Chicago, con la que tenían un contacto muy estrecho (Álvarez y Varela, 2004: 281). La propia Jane Addams fundó en 1890 The Working People's Social Science Club, un centro de reunión, de discusión y de pedagogía social en el que cada miércoles intervenían intelectuales y líderes políticos, y por el que pasaban a diario entre cuarenta y cien personas. John Dewey, filósofo y pedagogo, fue uno de los frecuentes conferenciantes.

También fue una escuela de aprendizaje y entrenamiento para futuros magnates dotados de conciencia pública. Desde allí, los residentes se integraron en todo tipo de actividades de reforma social progresista: mejora de los bloques de viviendas, parques públicos de juego, la abolición del trabajo infantil, la exigencia de mejores salarios y horarios para las mujeres trabajadoras, etc. A comienzos de 1900 quizás no hubo otros norteamericanos que intentaran idear soluciones para los problemas urbanos o industriales con tanto vigor o éxito como las mujeres y hombres de los centros de asentamientos.

De la Hull House salieron una serie de proyectos con una gran influencia en la sociedad americana: la Liga Protectora de Inmigrantes, la Asociación Nacional para la Gente de Color, la Liga Internacional de las Mujeres para la Paz y la Libertad, de la que fue presidenta Jane Addams hasta 1929 y presidenta honoraria el resto de su vida, la Asociación Protectora Juvenil, etc. Figuraron en la vanguardia de los esfuerzos desplegados para hacer ilegal el trabajo de los menores y aliviar el de las mujeres. También se dirigieron múltiples investigaciones que servían para comprender las pésimas condiciones que querían cambiar y basar en ellas sus argumentos en los debates con los políticos y los responsables de la toma de decisiones. Temas de interés fueron la incidencia del consumo de alcohol y drogas, condiciones de trabajo en las fábricas, condiciones de la vivienda, condiciones sanitarias, mortalidad infantil, presencia de enfermedades, educación de la infancia, etc. Como producto de estas investigaciones, se promulgaron las primeras leyes de fábrica de Illinois, una ley de acompañamiento de la educación obligatoria, y se animaba a los inmigrantes para que trabajaran juntos y mejoraran las condiciones de su vecindad. Lucharon asimismo contra la corrupción de

los políticos y por las reformas del gobierno local, para lograr mejores servicios municipales, pavimentación de calles, construcción de baños públicos y parques infantiles y de recreo para los vecinos pobres.

Jane Addams impartía conferencias, y escribía artículos y libros que detallaban el trabajo realizado en este establecimiento, lo que contribuyó a que su trabajo se conociera y difundiera. Su primera obra, *Veinte años en la Hull House*, se considera que fue su autobiografía. Fue la primera mujer elegida presidenta de la Conferencia Nacional de Caridad y Corrección (más adelante llamada Conferencia Nacional de Trabajo Social) en 1910. Su nombramiento fue significativo porque era la primera vez que era elegida una persona ajena a las Organizaciones Sociales de Caridad, tan conocidas en la época y que trabajaban con principios a veces opuestos al de los asentamientos. En 1911 se creó una Federación Nacional de Establecimientos y centros de vecindad, siendo elegida su primera presidenta Jane Addams.

En definitiva, fue representante del movimiento progresista en Estados Unidos, que intentó superar los efectos de la deshumanización como consecuencia de la rápida industrialización, con una gran variedad de reformas sociales, políticas y económicas.

Varias actuaciones concretas mostraron a Jane Addams que la idea de los establecimientos llevaban inevitablemente a la acción política. Los trabajadores sociales politizados aprendieron no poco acerca de la naturaleza de la política en los distritos de los suburbios. Como activista política, secundó el nombramiento de Theodore Roosevelt como candidato presidencial, haciendo campaña política para él y el Partido Progresista por toda la nación en 1912. También centró sus energías en los problemas internacionales, siendo líder destacada en el movimiento por la paz. Llegó a ser una de las mujeres más famosas de su época en Estados Unidos. Tras la Primera Guerra Mundial, se hizo miembro muy activo del movimiento pacifista. Recibió compartido el premio Nobel de la Paz en 1931, por sus actividades en los movimientos para la paz de la época, y fue asimismo una auténtica líder de los movimientos internacionales de mujeres y niños. No pudo ir a recogerlo porque estaba hospitalizada en el momento de la ceremonia. No obstante, notificó al Comité su agradecimiento.

Actualmente la Hull House es un museo, que es un símbolo internacionalmente reconocido de comprensión multicultural, de innovación educativa del Trabajo Social, de la investigación urbana, de la reforma social y un modelo de las preocupaciones humanitarias. Restaurado a mediados de los años sesenta, es actualmente una seña de identidad de Chicago. Los objetos expuestos, mobiliario, pinturas, fotografías, etc., reconstruyen la historia del establecimiento y el trabajo de sus residentes.

Jane Addams falleció el 21 de mayo de 1935 en Chicago. Sus funerales se celebraron en el patio de la Hull House y fue enterrada en su lugar de nacimiento, Cedarville, Illinois.

9. Diferencias y similitudes entre el Movimiento de las Organizaciones Sociales de la Caridad y el Movimiento de los Asentamientos

Diferencias

Organizaciones Sociales de la Caridad	***Settlements***
Énfasis en los procesos de ayuda.	Autoayuda.
Vienen desde fuera.	Trabajan desde dentro.
No hacer, no hacer.	Haz, haz.
Intervención individualizada con los sectores de población más vulnerables.	Visión más general de los problemas. Intervención grupal y comunitaria.
Individuo culpable de su situación, al menos en unos primeros momentos; esta forma de pensamiento cambiaría con el tiempo.	Los factores del entorno son una causa de la conducta humana.
Conocer a través de la investigación, para promover mejoras individuales.	Conocer, a través de la investigación, la realidad para transformarla.
Identidad profesional.	Identidades profesionales poco construidas.
	Sus tres características: investigación, reforma y residencia.
Usuarios eran considerados clientes con necesidades que resolver.	Los usuarios eran considerados vecinos. Se confía en la vecindad para producir cambios y mejoras, sin fijarse tanto en las patologías individuales.
Mejoras individuales: modificación del carácter	Mejoras sociales: educación, vivienda, salud, urbanismo, cambios legislativos, ocio y cultura.
Uso de voluntarios. Visitadoras amistosas.	Uso de voluntarios residentes.

	Estaban adscritos al movimiento progresista desde el principio, al menos en Estados Unidos.
Se hacían verdaderas pruebas de necesidad para ver el merecimiento o no de un caso.	Se asentaban en los barrios pobres de las ciudades industrializadas y todo el vecindario era atendido a través de sus acciones.
	Estaban más centrados en la gente que en la doctrina, en la acción más que en la teoría.

Nota: Si bien planteamos las diferencias para establecer una disimilitud, no siempre estas diferencias fueron tajantes, porque ya hemos visto como, a medida que transcurría el tiempo, ambos movimientos consideraron la necesidad de una intervención, basada en investigaciones previas, y ambos por igual entendieron que la causa última de los problemas sociales no estaba en el individuo, sino en el contexto donde éste se desenvolvía y las oportunidades que tuvieran a su alcance.

Similitudes

a) Ambos movimientos fueron urbanos, implantados y desarrollados en las grandes ciudades.
b) La mayoría de sus trabajadoras y voluntarias eran mujeres.
c) Confían en el uso de voluntarios, especialmente gente de las clases privilegiadas que por una u otra razón se sintieran impelidas a hacer algo sobre el problema de la división de clases.
d) Ambos movimientos son una innovación británica que se expandieron rápidamente por otros países, llegando especialmente y de forma rápida a Estados Unidos, donde calaron hondamente.
e) Ambos movimientos se desarrollan como práctica social, como actividades sociales para la gente necesitada.
f) Emprendieron grandes batallas sociales de la época: contra el racismo, xenofobia, reconocimiento de los derechos de las mujeres, regulación del trabajo infantil, vivienda, atención sanitaria, desempleo, parques y zonas de ocio, y tiempo libre, etc.
g) Trabajar ricos y pobres para reducir la desintegración social y la división de clases.
h) El acercamiento a los problemas no podía hacerse desde la buena voluntad, la caridad o la filantropía, sino que era imprescindible una aproximación a los problemas sociales, orientada desde la ciencia, y en consecuencia no se podía intervenir sin haber investigado previamente la realidad en la que querían intervenir. Para actuar había que investigar.

i) Confluyen, por tanto, en la importancia del proceso de formación al que no todos los voluntarios estaban dispuestos a someterse, ya fueran de base o de elite.
j) Comparten motivaciones religiosas, pero confían en el avance de la ciencia para producir progresos; por ello, tratan de intervenir científicamente, analizando minuciosamente sus actuaciones.
k) La pobreza urbana había sido una consecuencia negativa de la urbanización, incluyendo la separación de las clases sociales.
l) Ambos movimientos enfatizan el sacrificio y las relaciones humanas, la necesidad de trabajar ricos y pobres, para reducir la desintegración y la lucha de clases.
m) No todos los *Settlements* y Organizaciones de la Caridad eran iguales, todo dependía de la ideología y las motivaciones de las personas que estaban al frente de las mismas.
n) Comparten la necesidad de la formación de los ejercientes en las actividades propias de ambos movimientos.
o) Reemplazan la caridad tradicional por la justicia social, por su implicación en el movimiento de reformas sociales.
p) Ambos movimientos convergen en 1905 cuando Jane Addams es elegida presidenta de la Conferencia Nacional de Caridad, presidencia que tradicionalmente había estado en manos de la Organización Social de la Caridad, lo que no hubiese sido posible si ambos movimientos hubieran estado enfrentados.

10. Referencias bibliográficas

Abramovitz, M. (2000): «Trabajo Social y transformación social: un teatro de confrontaciones» en *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, nº 6-7, pp. 3-33.

Alayon, N. (1980): *Hacia una historia del Trabajo Social en la Argentina*, Lima, Celats.

Álvarez Uría, F. (1995): «En tono a la crisis de los modelos de intervención social». VV. AA. (1995): *Desigualdad y pobreza hoy*, Madrid: Talasa, pp. 5-39.

— y Varela, J. (2004): *Sociología, capitalismo y democracia*, Madrid, Ediciones Morata.

Ashford, Douglas E. (1989): *La aparición de los Estados de Bienestar*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Bonfield, Ll., Smith, R. y Wrightson, K. (comps.) (1990): *El mundo que hemos ganado*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Bray, L. de; Tuerlinckx, J. (1973): *La asistencia social individualizada*, Madrid, Aguilar.

Bremner, Robert H. (1993): *Desde lo más bajo. El descubrimiento de la pobeza en Estados Unidos*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Castel, R. (2004): *La metamorfosis de la cuestión social*, Paidós, Buenos Aires.

Chambon, A. S. y Irving, A. (2001): Introducción. Chambon, A. S., Irving, A., Epstein, L. (eds.) *Foucoult y el Trabajo Social*, Granada, Maristan, pp. 57-77.

Epstein, L. (2001): «La cultura del Trabajo Social», en Chambon, A. S.; Irving, A., y Epstein, L. (eds.) *Foucoult y el Trabajo Social*, Granada, Maristan. pp. 81-107.

Fernández Fernández, J. M. (1996): «Relaciones entre Sociología y Trabajo Social: de una visión unitaria a un pluralismo paradigmático», *Cuadernos de Trabajo Social, 3*. pp. 9-32.

Flahaut, E. (2000): «La triste imagen de la mujer sola», en Bard, C. (ed.) *Un siglo de antifeminismo*, Madrid, Biblioteca Nueva. Capítulo XXVI, pp. 327-343.

Friedlander, W. A. (1985): *Dinámica del Trabajo Social*, México, Pax México.

Fukuyama, F. (2000): *La gran ruptura. Naturaleza humana y reconstrucción del orden social,* Barcelona, Ediciones B.

García Salord, S. (1998): *Especificidad y rol en Trabajo Social*, Argentina, Lumen/Humanitas.

Genolet, A., Lera, C., Gelsi, Mª C., Musso, S. y Schoenfeld, Z. (2005): *La profesión de Trabajo Social ¿cosa de mujeres?*, Buenos Aires, Espacio Editorial.

Gerando, Joseph-Marie. *Le visiteur du pauvre; Memoire qui a remporté le prix proposé par l'Academie de Lyon su la question suivante: Indiquer les moyens de reconnaître la véritable indigence, et de rendre l'aûmone utile à ceux qui la donnent comme à ceux qui la recoivet*. Capellán de Miguel, G. (2007): *Enciclopedia del pauperismo*. Vol II. Pauperismo. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.

Giner, S. (2008): *Historia del pensamiento social*, Barcelona, Ariel.

Grassi, E. (1989): *La mujer y la profesión de asistente social,* Buenos Aires, Humanitas.

Healy, K. (2001): *Trabajo Social: perspectivas contemporáneas*, Madrid, Morata.

Hernández, G. (1995): «Octavia Hill», en *Cuadernos de Trabajo Social* nº 8, Madrid, pp. 273-285

— (1998): «Jane Addams: sus aportaciones al Trabajo Social», en *Trabajo Social hoy* nº 20, pp. 111-116.

Jones, M. A. (1996): *Historia de los Estados Unidos. 1607-1992*, Madrid, Cátedra.

Kisnerman, N. (1998): *Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo*, Buenos Aires, Lumen Humanitas.

Laufer, J., Marry, C. y Maruani, M. (eds.) (2005): *El trabajo del género. Las ciencias sociales ante el reto de las diferencias sociales*, Valencia, Editorial Germania.

Lorente Molina, B. (2002): Trabajo Social, mujer y perspectiva de género. Anotaciones para la intervención más allá de una intervención sectorial. Olza Zubiri, M., Hernández Arista, J. (compiladores) *Trabajo Social: Cuestiones sobre el qué y el cómo,* Zaragoza, Certeza, pp. 161-175.

López Castellano, F. Ortiz Molina, J. (1996): «El origen de las propuestas "modernas" sobre protección social: el debate sobre las leyes de pobres 150 años después». Torres López, J. (coord.) *Pensiones públicas: ¿y mañana qué?*, Barcelona, Ariel, pp.195-210.

Malthus, T. S. R. (1970): *Primer ensayo sobre la población*, Madrid, Alianza Editorial.

Menand, L. (2002): *El club de los metafísicos. Historia de las ideas en América,* Barcelona, Destino.

Miranda Aranda, M. (2004): *De la caridad a la ciencia. Pragmatismo, Interacionismo simbólico y Trabajo Social,* Zaragoza, Mira Editores.

— (2008): «Historia e identidad del Trabajo Social», *Revista de Trabajo Social y Salud,* 60, pp. 7-24.

Moix Martínez, M. (1991): *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Trivium.

Patterson, J. T. (1993): *La lucha contra la pobreza en los Estados Unidos de América. 1900-1985,* Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Perrot, M. (1993): «Salir». Duby, G. y Perrot, M. (dirs.). *Historia de las mujeres, 4,* Madrid, Taurus-Santillana, pp. 485 y ss.

Putnam, Robert D. (2002): *Solo en la bolera. Colapso y resurgimiento de la comunidad norteamericana,* Barcelona, Galaxia Gutemberg.

Richmond, M. E. (1996): *El caso social individual. El diagnóstico social (Textos seleccionados)*, Madrid, Talasa.

— (1922, 1982): *Caso social individual,* Buenos Aires, Humanitas.

Salamon, L.: *America's Nonprofit Sector: A Primer*, USA, The Foundation.

Schön, D. A. (1998): *El profesional reflexivo*. *Cómo piensan los profesionales cuando actúan,* Barcelona, Paidós.

Sennett, R. (2003): *El respeto,* Barcelona, Anagrama.

Soydam, H. (2003): *Historia de las ideas en Trabajo Social*, Valencia, Tirant lo Blanch.

Susino Arbucias, J. (2005): «La población y el proceso de urbanización». Iglesias de Ussel, J., y Trinidad Requena, A. (coords.) *Leer la sociedad*, Madrid, Tecnos, pp. 545-585.

Swaan, A. (1992): *A cargo del Estado*, Madrid, Pomares-Corredor.

Swale, G., Tuson, G. y Statham, D. (2003): *Problemas sociales y Trabajo Social*, Madrid, Morata.

Tannenbaunm, N. y Reich, M. (s/f). «Historia del Trabajo Social en Estados Unidos. De voluntarios caritativos a arquitectos del bienestar social», en *http://www.ssw.umich.edu/ongoing/fall2001/briefhistory.html.*

Thomson, D. (1990): «La protección social y los historiadores», en Bonfield, Ll., Smith, R. y Wrightson, K. (comps.): *El mundo que hemos ganado*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, pp. 437-467.

Valero Matas, J. A. (2005): «Cambio Social», en Iglesias de Ussel, J. y Trinidad Requena, A. (coords.) *Leer la sociedad*, Madrid, Tecnos, pp. 617-642.

Vázquez Aguado, O. (2003): «Teorías de las principales figuras del Trabajo Social», en Alemán Bracho C. y Fernández García, T. *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Alianza Editorial, pp. 110-129.

VV.AA. (2004): *Pioneros del Trabajo Social, una apuesta por descubrirlos,* Universidad de Huelva. *http://www.library.csi.cuny.edu/dept/history/lavender/386/shwa.htlm.*

Notas

1 Era una institución de asilo para los pobres sin empleo en la que aquellos que no sufrieran ninguna incapacidad estaban obligados a trabajar. Las condiciones de alojamiento y trabajo eran de una dureza extrema. El abogado Robert Rashley decía en 1852: «La *workhouse*, tal como está organizada ahora, es una deshonra y una desgracia peculiar de Inglaterra; no puede encontrarse nada que se le parezca en todo el continente europeo».

2 El credo de los evangélicos, basado en la independencia y la mejora a través del propio esfuerzo, era incapaz, por definición, de construir una visión colectiva de la sociedad, como demostró la decadencia de su más fuerte baluarte victoriano, la Organización Social de la Caridad.

3 Véase p. 21.

4 El juicio se celebraba tras los trágicos acontecimientos que tuvieron lugar tras la celebración de una huelga en Chicago en 1886, que se conoció como *la tragedia de Chicago*, en la que hubo muertos y heridos. Se encausaron a ocho cabecillas, siete fueron condenados a la pena capital y uno a quince años de prisión.

5 Los planteamientos de Albion Small, uno de los iniciadores de la Escuela de Chicago, y uno de los propugnadores del reformismo social que había iniciado Lester Ward, estaban próximos a la defensa del Estado Social y al humanitarismo, y fue de los primeros que propuso estudiar los aspectos cotidianos y ocultos de la vida social: la pobreza, la delincuencia, el crimen, la enfermedad y las patologías sociales.

6 Pullman era un magnate ferroviario que en la década de 1880 fundó una ciudad para trabajadores. La misma estaba provista de viviendas, escuelas y parques, un estilo a la que Robert Owen había creado en New Lanark, aunque con bastantes diferencias, porque no rediseñó el trabajo mismo, sino sólo la comunidad que lo rodeaba. Pullman era personalmente dueño de todo. Sus actos benéficos le llevaron prácticamente a la ruina. Los trabajadores y su ciudad modelo se levantaron contra él y su benévolo despotismo en una violenta huelga, una de las más violentas de la historia obrera norteamericana (Sennett, 2003: 136-137).

7 Albion Small (1854-1926) fue el director del primer departamento de sociología del mundo, de la Universidad de Chicago, fundado en 1893. Publicó la *Revista Americana de Sociología*, lanzada por él en 1895. Gracias a Small y a la *Revista* consiguió que trabajaran en el departamento gente de gran significación, y que más tarde se formara toda una escuela muy notable, sobre todo por sus estudios de sociología urbana. Mientras tanto, otras universidades, comenzaron a seguir el ejemplo de la de Chicago y, en abierto contraste con Europa, se empezaron a abrir escuelas y departamentos de sociología por todo el país (Giner, 2008: 666).

8 Robert E. Park entró en el Departamento en 1913**.** Había sido periodista de investigación antes que sociólogo. Fue un antirracista y un defensor de los derechos humanos y de los valores democráticos. No simpatizaba con la filantropía, pues prefería la justicia. Era partidario de divulgar los informes de investigación y que no fueran guardados en un cajón, sino que llegaran a la opinión pública, no sólo para informar sino también para instruir. Park se inspiró en su trabajo de objetivación y de conceptualización en los trabajos de George Simmel, John Dewey y de William James.

9 Con este trabajo de campo Anderson pretendía redactar un informe para la Oficina de Ayuda Social, por lo que se pone una vez más de relieve las estrechas relaciones que existían entre la sociología de Chicago y el Trabajo Social (Álvarez y Varela, 2004: 297 y ss.). El *hobo* era un trabajador emigrante, temporero y nómada, predominantemente varón, en una proporción de diez a uno respecto a las mujeres. Los *hoboes* tenían unos estilos de vida muy peculiares, cercanos a los *homeless*, pero diferentes en la medida en que todos los vagabundos son *homeless*, pero no todos los *homeless* son vagabundos. Distingue así entre varios tipos de pobres: El *hobo*, que trabaja irregularmente y se desplaza de unos lugares a otros. El vagabundo, que no trabaja pero se desplaza. El *clochard*, que no trabaja y es sedentario. El *tramp*, que puede ser sedentario o vagabundo y se busca la vida como puede. El *homeguard*, que es un trabajador ocasional sedentario. El *bum* y el *beggar*, que viven de la limosna y son relativamente sedentarios.

Dirigió su *Informe* fundamentalmente a los trabajadores sociales, pues quería contribuir a mejorar la vida de los *hoboes*, y para ello propone algunas soluciones que se derivan de su investigación. Por ejemplo, la creación de una oficina central de información que debería estar en relación con las agencias públicas de empleo destinadas a proporcionar trabajo. Su principal función sería ofrecer un diagnóstico médico, psicológico y sociológico que podría servir de base a un servicio de orientación profesional, a servicios de reinserción social y de reintegración de estos trabajadores en la industria. Aunque Anderson no contaba con que el problema de la intervención social se complicaba si se tenía en cuenta la animadversión que mostraban los *hoboes* por todas las sociedades filantrópicas, caritativas y asistenciales que trataban de cambiar el destino que ellos mismos creían haber elegido libremente. El Trabajo Social representado por J. Addams y la sociología científica representada por Robert Park y Nels Anderson, entre otros, han hecho al fin del trabajador irregular, del trabajador nómada, un trabajador inestable, un *problema social.*

10 Los libros populares y los artículos de revistas eran importantes básicamente como indicadores de un interés creciente por las cuestiones sociales. Pero, basados en las observaciones o en impresiones personales, por lo general eran subjetivos en su aproximación.

11 Fue una investigación por oficios, y calle por calle, a partir de entrevistas y visitas domiciliarias en los diversos distritos de Londres; obtuvo datos sobre el empleo, los ingresos y la vivienda de una considerable proporción de la población de las ciudades. Preguntaba sobre si trabajaban o no, las condiciones de vida y de trabajo, el número de horas de la jornada laboral y el salario que percibían. Estimó que el 30% de la población londinense vivía en la pobreza.

12 Aunque esas técnicas era difícil que hicieran frente a la amplitud de los problemas planteados por el pauperismo. Era necesario añadir prácticas colectivas, inscritas en instituciones (cajas de ahorro, sociedades de socorros mutuos, diferentes comités para el perfeccionamiento moral de los presos, para la ubicación de los huérfanos, de higiene pública, etc.). Eran instituciones capaces de *prevenir* los males causados por la indigencia, que tenían un valor moralizador y servían como pedagogía de la previsión.

13 La distinción entre merecedores y no merecedores no es una idea nueva. Ya había sido establecida desde el siglo XVI con las propuestas de reforma de la beneficencia de las principales ciudades europeas.

14 Esta idea no nos debe resultar novedosa desde el momento en que la propia encíclica *Rerum Novarum*, del papa León XIII, de 1891, insistía en esa misma idea en una de sus propuestas, por el temor que acarreaba la propia división de clases sociales entre los poseedores y los desposeídos, por la fuerza social que estos últimos estaban tomando, a raíz de la toma de conciencia de su situación de desprotección.

15 Spencer publicó su primera obra en 1850, *Estática Social*, donde recoge una serie de ensayos que había venido publicando con anterioridad. Trabajó nueve años como ingeniero en una empresa ferroviaria, pero siempre mostró interés por las cuestiones económicas y políticas. Su obra constituye un hito en la historia de las ciencias sociales, a pesar de sus problemas de salud mental. Spencer leyó muy poco y su animadversión por la lectura y las obras de otros teóricos le llevó en ocasiones a proponer y escribir ideas que algunos autores han calificado de incoherentes y extravagantes, principalmente sobre la evolución del mundo. Llegó a manifestar: «Toda mi vida he sido un pensador y no un lector, y estoy de acuerdo con Hobbes en que si hubiera leído tanto como otros hombres habría llegado a ser tan poco como ellos» (Valero, 2005: 623). Ritzer (1995, *Teoría sociológica clásica,* McGraw Hill) dice que «el ideal de Spencer es una sociedad en la que el gobierno se redujera al mínimo y en la que se permitiera a los individuos la máxima libertad». Se mostraba convencido de que la evolución hacia un estado perfecto era inevitable, pero esta evolución estaba basada en un principio: la supervivencia del más apto. Convencido de que el camino hacia la felicidad del hombre pasa por el ejercicio de sus facultades humanas, y éstas sólo se pueden ejercer en libertad. La libertad, por tanto, es un valor máximo. La única limitación es el respeto a la libertad de los demás y para garantizarla está el Estado. Su principal función es entonces proteger el ejercicio de la libertad de los individuos. El Estado no debe intervenir en la marcha de la evolución, permitiendo que se cumplan las leyes que ordenan el proceso. El Estado no debe interrumpir las leyes inexorables de la evolución intentando paliar situaciones de pobreza, tampoco las entidades privadas deben hacerlo porque se estarían oponiendo a la marcha inevitable de la sociedad hacia la perfección. Aún más, con la pretensión de ayudar a los desfavorecidos están creando más problemas sociales, puesto que fomentan su reproducción, provocando más problemas para el futuro. Spencer tenía mala opinión de los que vivían a expensas del Estado y pensaba que los que trabajaban duramente no debían cargar con los pobres; la probable consecuencia de todo ello era que se debería permitir el sufrimiento a los pobres, y en última instancia, su muerte. Era el portavoz científico más efectivo del primitivo capitalismo industrial: defensa de la propiedad privada y de la libre empresa, y advierte de los desastres bioculturales que caerán sobre la humanidad si se permite que el gobierno intervenga a favor de los pobres. Se oponía a que las escuelas, las bibliotecas, los hospitales fueran públicos y gratuitos, rechazaba las medidas de sanidad pública, las vacunas obligatorias, las leyes de pobres y cualquier otro sistema de beneficencia pública. Condenaba todas estas manifestaciones de intervención estatal por estar en contra de las leyes de la naturaleza y predecía que servirían para aumentar los sufrimientos de los débiles y los necesitados.

16 Bremner (1993: 79) refiere que la Organización Social de la Caridad de Nueva York mantenía una serrería. A los que hacían una donación para el proyecto se les daba unos vales que, a su vez, ellos entregaban a las personas que pedían ayuda; los receptores de los vales los llevaban a la serrería, en donde serraban y cortaban madera durante

un número determinado de horas, recibiendo a cambio de su trabajo cama y comida. Aunque más tarde, con el paso del tiempo, las circunstancias hicieron que terminaran prestando ayuda de sus propios fondos, organizando talleres, lavanderías, oficinas de empleo, albergues, dispensarios, donación de préstamos, servicios de enfermeras visitantes, guarderías infantiles, campos de juego al aire libre, de recreo y veraneo, hospitales, etc.

17 Su padre era manufacturero de lana y él mismo trabajó siendo niño en una fábrica textil lanera. Se esforzó cuando era joven a inducir a sus compañeros trabajadores que sustituyeran el juego como medio de recreo por una sociedad de debate. También lideró un movimiento en pro de una total abstinencia del alcohol, visitó las destilerías, habló con propietarios y trató de que tomaran conciencia de los peligros de sus actividades. Entró en inmundos cobertizos donde las vacas eran alimentadas con los desechos de las destilerías. Investigó esto y siguió el rastro de las ventas hasta las viviendas de 25.000 niños. La investigación le llevó a la conclusión de que había una conexión directa entre la utilización de la leche no hervida y el aumento de la tasa de mortalidad infantil en la ciudad de Nueva York. Consiguió que se prohibiera la venta de la leche de las destilerías. Estas investigaciones le hicieron conocer el entorno cotidiano de los pobres. Hartley llegó a la conclusión, como otros muchos posteriormente, de que la condición material de los pobres debería ser mejorada antes de que se pudiera restaurar su salud moral.

18 Tannenbaum y Reich, en *http://www.ssw.umich.edu/ongoing/fall2001/briefhistory.html.*

19 *American Charities: A Study in Philanthropy and Economics* (1894). Nueva York: Thomas Y. Crowell and Co.

20 En una novela escrita en 1901, que fue un éxito de ventas en su tiempo, *Mrs. Wiggs of the Cabbage Path* de Alice Hegan Rice, una viuda que llevaba mucho tiempo sufriendo, se encuentra tan agobiada que se siente tentada a apuntarse a la Organización para recibir asistencia. Jim, su hijo de 13 años, le objetará: «Todavía no mamá, dijo firmemente, nos ocurrirá los mismo que a los Hornbys; no tenían nada que comer y fueron a la Organización y el hombre les preguntó si tenían una cama o una mesa, y cuando le dijeron que sí, dijo: bueno y entonces, ¿por qué no la vendéis?».

21 Este apartado está basado en la exposición que se hace sobre ella en el libro de varios autores, *Pioneros del Trabajo Social. Una apuesta por descubrirlos*, elaborado por la autora de este capítulo. Consultar bibliografía.

22 Actualmente Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Columbia en Nueva York.

23 En la bibliografía consultada también se traduce como *Visitadoras amigables entre los pobres.*

24 Chicago, por ejemplo, que apenas era un pueblo en 1860, tenía en 1910 una población de 2.200.000 habitantes; Boston aumentó su población en un 79% en sólo veinte años (Putnam, 2002: 500).

25 Periodista sensacionalista, de origen danés, gran exponente de la degradación urbana de la época.

26 El fraternalismo representó en parte una reacción frente al individualismo y la anomia de aquella era de rápido cambio social, un lugar donde protegerse de un mundo

en desorden e incertidumbre. Uno de sus rasgos fundamentales era la ayuda mutua, basada en el principio de reciprocidad: quien recibe hoy será mañana donante. Hombres de todas las categorías sociales se afiliaban a estas organizaciones, y era característico que estuvieran segregadas en función a la raza y al sexo.

27 Vésase Putnam, 2002, figura 94, página 519.

28 La expresión de capital social fue inventada por un educador de la era progresista, Lyda Judson Hanifan, en 1916, al exponer el valor de los centros comunitarios rurales. Según Fukuyama (2000: 29), el capital social puede definirse como un conjunto de normas o valores informales que comparten los miembros de un grupo y que permiten su cooperación. Cuando los miembros del grupo tienen el convencimiento de que los demás se van a comportar con honestidad y formalidad, nace la confianza entre ellos. La confianza es como un lubricante que hace que cualquier grupo u organización funcione con mayor eficiencia.

29 Actualmente, cuando la mayor parte de estas medidas han sido adoptadas, lo reconocemos como el núcleo del Estado de Bienestar.

30 Las misiones, aparte de sus actividades estrictamente religiosas, intentaban aliviar la condición material de los pobres, comprometiéndose en un relativo trabajo asistencial. Algunas construyeron viviendas y albergues, equiparon bibliotecas y salas de lectura, promovieron vacaciones para los chavales de los barrios bajos. Una de las misiones más conocidas y que tuvo mayor éxito fue la *Casa de la Industria*, de los Five Points de Nueva York. Muchos estudiosos achacan la regeneración del vicioso distrito de Five Points a la influencia educativa y civilizadora de esta institución y de su fundador, Lewis M. Pease.

31 El programa de esta semana en centros sociales y clubes cívicos es variada, y comprende veladas dedicadas a debatir sobre condiciones en la empresa, salud, arte, organización social, carestía de los precios, el problema de las bebidas alcohólicas y los problemas de los barrios (Putnam, 2002: 538).

32 Clarinetista y director de jazz estadounidense. Nacido en Chicago, de una familia judía de origen polaco.

33 Florence Kelley fue una activista de los centros de asentamiento. Funda en 1899 la National Consumers League, destinada a que las compradoras de la clase media boicotearan a las empresas que no ofrecían condiciones laborales decentes a sus empleadas.

34 A pesar de estos esfuerzos, en 1915, durante una conferencia titulada «¿Es el Trabajo Social una profesión?», el doctor Abraham Flexner, una autoridad en la educación profesional de aquellos tiempos, aseveró que esta rama de estudios carecía de precisión, capacitación técnica y por consiguiente no debía considerarse como campo profesional. La conferencia estimuló esfuerzos para consolidar y normalizar los estudios empíricos. Por lo tanto, en 1920, se dio inicio a la investigación de casos como modalidad principal para el trabajo profesional en Estados Unidos (Tannenbaum y Reisch, 2).

35 Este apartado está basado en la exposición que se hace sobre ella en el libro de varios autores *Pioneros del Trabajo Social. Una apuesta por descubrirlos*, elaborado por la autora de este capítulo. Consultar bibliografía.

2. El Trabajo Social en España

Yolanda M.ª de la Fuente Robles
Eva M.ª Sotomayor Morales

1. Introducción

Es poco frecuente encontrarse con un planteamiento difuso del surgimiento del Trabajo Social como disciplina científica y campo profesional. Éste se encuentra estructurado históricamente y dispone de una riqueza de factores que han afectado al desarrollo de las políticas sociales y la disparidad con la que los territorios han puesto a disposición de las poblaciones la organización de recursos humanos, científicos, económicos y políticos para prevenir y paliar sus desigualdades.

A menudo, los esfuerzos de los científicos sociales por enmarcar la génesis del Trabajo Social han estado influenciados por el valor que se le ha concedido a los hechos históricos en particular y a los grandes impulsores del pensamiento social, como Mary Richmond o Juan Luis Vives, entre otros muchos. De igual manera, ello ha dependido de la comprensión de esta disciplina como una ciencia o como un saber técnico. Por este motivo, en este texto no pretendemos situar estratégicamente el punto de partida de lo que hoy conocemos por Trabajo Social, sino hacer un recorrido por los hechos históricos más relevantes, que han supuesto un gran avance para la profesionalización del Trabajo Social, para otorgarle el espacio merecido a una ciencia cuyo objeto de trabajo tiene un reconocido valor social.

Antes de comenzar, queremos destacar la importancia de situar como hecho histórico, independientemente de su conveniencia, la implantación

del Espacio Europeo de Educación Superior, por tener una influencia decisiva en la comprensión de la titulación de Trabajo Social como Grado, equiparable al resto de áreas de conocimiento que se imparten en las universidades españolas y en la legitimación de unos estudios que habilitan para ejercer una profesión ampliamente reconocida en todo el mundo.

2. La evolución histórica del Trabajo Social

Situar como punto de partida la generación de políticas sociales que favorecieron el surgimiento del Trabajo Social en el siglo XVIII adquiere sentido a causa de la transformación de la acción para la erradicación de la pobreza, que en la Edad Media estaba ligada a la responsabilidad religiosa para alcanzar la virtud y que se transforma cualitativamente para alcanzar a partir de la Ilustración un significado de objeto de responsabilidad política-benéfica-asistencial, tal y como actualmente se conoce, como responsabilidad pública (Ruiz Rodrigo y Palacio, 1995). Este siglo supone el origen de la acción del Estado para paliar la desigualdad social e intervenir en los problemas sociales.

No obstante, a lo largo de la historia, las sociedades, desde las más simples hasta las más complejas y estructuradas, han contemplado, bien como problema o realidad, la pobreza y la desigualdad de los seres humanos, así como sus consecuencias. Por ello, antes de situar históricamente el origen del Trabajo Social, creemos necesario hacer hincapié en la evolución del concepto de Trabajo Social y en los significados de algunos de los conceptos relacionados como pobreza, desigualdad y asistencia, entendidos de forma particular por algunas de las personalidades dignas de mencionar, sin soslayar la verdadera esencia de las ideas del Trabajo Social. La historia de las ideas de personalidades revolucionarias y creadoras de sistemas, formas y métodos de ayuda social constituye el proceso de génesis de un campo de desarrollo científico aplicado. Por este motivo, en este epígrafe no pretendemos presentar la realidad de una forma secuencial, sino que intentaremos analizar los grandes pasos históricos del Trabajo Social, en función de las ideas y las prácticas sociales de sus impulsores a nivel mundial y más concretamente en España.

2.1. Principales figuras del Trabajo Social en España. Siglo XVI

La proclamación de los derechos humanos en 1781 y las tres grandes revoluciones de la Edad Moderna, la Revolución Gloriosa de 1688 en Inglaterra, la Declaración de Independencia de los Estados Unidos en 1776 y la

Revolución Francesa en 1789, suponen el triunfo de la burguesía y de las ideas igualitarias que rechazan el despotismo y la diferenciación de los seres humanos desde su nacimiento, sin otorgarles su merecido valor intrínseco humano y personal. Ello constituye en realidad un triunfo de la filosofía política y social que tuvo su máximo impulso en el tránsito del Estado liberal al intervencionista, época en la cual adquiere relevancia la asistencia social. Lo más determinante en la terminología de la acción social es que hay un proceso de cambio del concepto de beneficencia hacia asistencia social, con una connotación más laica, técnica e igualitaria.

El Trabajo Social como disciplina científica y como profesión alcanzó su momento más significativo al comprender que la ayuda social ejercida debía prestarse por profesionales formados y cualificados, no por voluntarios con un endeble nivel de formación. Interesa también el momento histórico en que a la voluntariedad se le dotaba de cierta organización, dando paso a la generación del vasto capital intelectual del apoyo social y a su proceso de maduración, que tantos beneficios aportó a las sociedades receptoras y al Trabajo Social como ámbito científico.

2.1.1. Juan Luis Vives (1492-1539)

En España, a pesar de que la evolución de la modernidad en muchas ocasiones dejó a la profesión rezagada, la idea de organización de la asistencia social había tenido su mayor representante en el español Juan Luis Vives, aunque otra cuestión muy distinta fue la influencia de este ilustre humanista en la política social, mayor en el resto de Europa que en España.

Juan Luis Vives (1492-1539), español universal y valenciano de origen, se crió en una familia que obraba según las pautas estrictas de la Edad Media, pero en él se fraguaron las ideas que afloraron bajo la apertura de pensamiento humanista. Se formó en la Universidad de la Sorbona (París) en 1509-1512 y al finalizar se instaló en Brujas, donde fijó su residencia. Entre sus muchas contribuciones a las ciencias sociales se le atribuye el haber sido precursor de la *psicología moderna*, la *pedagogía*, la *sociología*, las *ciencias políticas* y el *Trabajo Social*. Precisamente la aplicación de sus conocimientos técnicos y humanistas para la práctica del bien en la persona y en la comunidad lo convierten en cierto modo en precursor de los modernos Servicios Sociales, desarrollando una gran labor social y educativa e implantando el método racional de Bacon.

Vives practicó la enseñanza de la piedad y del respeto por el ser humano a edades tempranas de la vida, y consideró que el ser humano tenía la obligación de ayudar a los pobres y los capacitados, pero de una forma práctica, concreta y efectiva, creando hospitales y casas de expósitos, entre otras

muchas instituciones humanizadas y proveedoras de ayuda (Maestre, 2003). No obstante, fue su gran obra, donde este gran escritor plasmó sus ideas moralizantes, aportando además la enseñanza de la práctica de la ayuda social *Del socorro de los pobres* [1] (1525), dividida en dos libros. En el primero aporta una reflexión acerca del origen de la pobreza y los factores que la *provocan*, estableciendo diferentes niveles de necesidad. Es en esta parte donde el autor muestra la necesidad de estudiar la situación de los beneficiarios de las ayudas de forma previa a la praxis social. En el segundo libro desarrolla sus propuestas de intervención y se encuentra el núcleo central de sus ideas, como la necesidad de secularizar la intervención, aunque valoraba la financiación de la Iglesia, no obstante vigilada por el Estado y la necesidad de combatir la pobreza con el trabajo de los pobres válidos y la asistencia a los no válidos (Noreña, 1970).

Es España, las ideas de Vives suscitan cierta controversia, hecho que provoca que se implantaran en la práctica de la ayuda social de una forma tardía con respecto al resto de países de Europa. Sus principios, que asentaron las bases de la *Asistencia Pública* y del origen del Trabajo Social, en sus comienzos fueron objeto de duras críticas por parte del clero (Molina Sánchez, 1994). Es destacado el polémico debate surgido entre el dominico Domingo de Soto y el benedictino Juan de Robles. El primero, en su obra *Deliberación en la causa de los pobres* de 1545, defiende el derecho del pobre a reclamar ayuda allí en donde se le ofreciera, y argumentaba el protagonismo de la Iglesia en la ayuda social. El segundo defiende la intervención del Estado en la asistencia a los pobres y propone la separación de la vida secular y la religiosa, siendo la acción social un problema político, responsabilidad de los poderes públicos y no una cuestión moral (De la Red, 1993).

De este modo, la obra de Vives no sólo asentó las bases de la asistencia pública, sino que tuvo una gran incidencia en la teoría de las ideas del Trabajo Social. Los principios de individualización, prevención y rehabilitación, así como el carácter técnico de la asistencia social, fueron asumidos, promulgados y llevados a la práctica por autores como Vicente Paúl, Tomás Chalmers y Octavia Hill, entre otros, todos pioneros de lo que denominamos Asistencia Social Organizada.

2.1.2. San Vicente de Paúl (1570-1660)

Años más tarde, San Vicente de Paúl (1570-1660), sacerdote francés, fundó la Congregación de los Sacerdotes de la Misión (1625) y las Damas de la Caridad (1633). Fue seguidor de las ideas de Vives y nombrado *Limosnero Real* por Luis XIII, función en la cual abogó por establecer mejoras en las condiciones de los campesinos pobres. Su Congregación de las Hermanas

de la Caridad fue una organización que representó un claro antecedente, entendiéndose como la primera forma de instrucción organizada del Trabajo Social, lo que posteriormente fueron los visitadores sociales y las primeras Escuelas de Trabajo Social. Eran mujeres voluntarias, hijas de campesinos, a las cuales se les instruyó para ejercer la ayuda social, y se enfrentaron a duras críticas por ser la primera congregación religiosa femenina que no era de clausura y por prácticas e ideas innovadoras de beneficencia como la individualización de la ayuda y la defensa de los pobres y los niños obreros.

2.1.3. Miguel de Giginta (1534-1588)

Los tímidos brotes de profesionalización de la asistencia social en España acontecidos durante el siglo XVI y la grave situación económica dieron lugar a la proliferación de la pobreza de una forma incontrolada. Para combatirla se propondrá una cierta intervención pública, poniéndose en marcha por primera vez medidas asistenciales organizadas dentro de la política social y económica del Estado. Cabe destacar la personalidad del canónigo Miguel de Giginta (1534-1588), quien propone integrar a los pobres mediante las Casas de Misericordia, instituciones en las que los pobres recibirían lo que necesitaran para su sustento y se les intentaba reintegrar a la actividad económica mediante el trabajo en talleres textiles. No obstante, estos antecedentes de la asistencia social organizada estaban empañados por el constante temor del incremento de la haraganería de la población y del matiz ideológico que consideraba a los pobres como vagos y maleantes.

2.2. La influencia de los procesos europeos en España. Siglos XVIII y XIX

En el contexto de Europa, pero con gran influencia en los pensadores españoles, en este proceso de secularización de la asistencia social tenemos algunos ejemplos de pensadores que aportaron cierta controversia a las ideas que defendían el ejercicio de la beneficencia como obra moral y religiosa, responsabilidad de las autoridades religiosas. Thomas Chalmers (1780-1874), uno de estos pensadores, criticó el sistema de beneficencia de la Iglesia y propuso un sistema alternativo de gran interés en la historia de la acción social. Chalmers, ministro presbiteriano, puso en marcha su *programa de caridad privada*, basado en su principio de ayuda vecinal, apoyándose en la presunción de que el objetivo de que toda ayuda pública debía ser la mejora social. En su programa, los visitadores sociales asistían a los necesitados en función de distritos, al objeto de gestionar de una forma eficaz la ayuda pro-

porcionada. De este modo, la contribución de Chalmers al Trabajo Social fue la idea de gestionar la ayuda social en función de una división territorial coordinada por diáconos, así como una cierta profesionalización de los agentes sociales visto en la figura de los visitadores voluntarios formados en el procedimiento de la ayuda a la pobreza. De igual modo, Chalmers aportó una idea decisoria para la madurez del Trabajo Social: la necesidad de observación de la realidad social de forma previa a la práctica social o como primer eslabón de ésta (Molina Sánchez, 1994).

En España, la acción para la erradicación de la pobreza ligada a la responsabilidad religiosa para alcanzar la virtud propia de la Edad Media se transforma cualitativamente para alcanzar a partir de la Ilustración, en el siglo XVIII, un significado de objeto de responsabilidad política-benéfica-asistencial, siendo entonces cuando se establece la génesis de la política social en España, como actualmente se conoce, como responsabilidad pública. Este siglo supone el origen de la acción del Estado para paliar la desigualdad social e intervenir en los problemas sociales. Las políticas sociales ponen un énfasis especial a la dimensión de conflicto social de la pobreza y pone a disposición del pobre medidas de integración social orientadas a la ocupación en un oficio o tareas productivas; orden público, moralización y atención al trabajo serán, en definitiva, las bases sobre las que se asienta la política de pobres del siglo XVIII (Ruiz Rodrigo y Palacio, 1995: 12), cuyo eje se articula en torno a la secularización de la beneficencia.

Según Montagut (2000), a partir de ese momento la política social en España tiene dos vertientes de actuación: las medidas de previsión de riesgos futuros y las medidas asistenciales. Las primeras, cuyos orígenes se remontan a las cofradías o hermandades de socorro de profesionales o gremios, adquieren en la segunda mitad de este siglo un destacado papel societario. Posteriormente, las segundas, los *pósitos* y *montepíos* también se consolidaban como sistema de previsión, los cuales se autofinanciaban con las cuotas de sus miembros y servían como sistema compensatorio o asistencial en caso de enfermedad o necesidades de créditos o alimento.

A mediados del siglo XVIII los liberales ilustrados eliminaron los gremios, las hermandades y las cofradías con objeto de someterlas al control del Estado, deslindando estas instituciones de la Iglesia y controlando su actuación. Las *cofradías* y *hermandades de socorro* se transformaron en *montepíos* bajo la tutela del Estado, cuya función era ofrecer a los funcionarios y a sus familias pensiones de viudedad, orfandad, de vejez e invalidez. No obstante, a mitad de siglo XIX desaparecen los montepíos oficiales y la unión del proletariado genera la creación de los *socorros mutuos, montepíos* o *mutualidades* que constituyen el origen de los modernos sistemas de previsión social (Moreno Ruiz, 2000).

En cuanto a las medidas asistenciales, la nueva visión de la pobreza es el resultado de una evolución que, por un lado, la convierte en meritoria de analizar, clasificar e investigar para optimizar la acción social, y por otro lado, ofrece la posibilidad de superar el mero confinamiento a un hospicio o la reclusión social, como forma característica de asistencia social durante el Medievo.

Indagando en las ideas propuestas durante los siglos XVIII y XIX, surge la profesionalización del Trabajo Social a través de la formación y el ejercicio técnico y organizado de la asistencia social, fruto de la consolidación de la secularización de la misma y de la creación de instituciones tuteladas por el Estado para recoger a los pobres e instruirlos. No obstante, la concepción de la pobreza como «mal necesario» representó un postulado en el cual se posicionaban diferentes pensadores. Por aquellos tiempos, en los que la industrialización absorbía a grandes masas de inmigrados del medio rural, el desempleo ocupaba un lugar destacado como factor de deterioro de la vida obrera. Según Geremek (1998), en 1748 la ocupación estaba sometida a diversas oscilaciones de entrada y salida de obreros necesarios para la industria. De este modo, era usual encontrarlos junto a sus familias recibiendo, en determinadas épocas de desempleo, ayudas de beneficencia.

Las ideas maltusianas acerca de la ayuda social tendrían una gran influencia entre los analistas del ejercicio de la acción social del siglo XIX, con argumentos como «los que solicitaban asistencia eran los causantes directos de su propia situación y el desempleo era un problema exclusivo de los indolentes e ineficientes consecuencia del castigo que recibían por la falta de trabajo y eficiencia» (Torres López, 1996). En este siglo, en la Inglaterra victoriana, las políticas de beneficencia comenzaban a ser objeto de diversas críticas, sobre todo por parte de los ideólogos del liberalismo económico. Así aparece, entre otros, en los postulados de teorías como la de David Ricardo, quien entiende que el sistema de asistencia a la pobreza resulta contraproducente y caro: «Contraproducente porque distorsionaba las leyes del mercado al asegurar a los pobres residentes en cada parroquia la asistencia, lo que desincentivaba la busca de trabajo y favorecía la reducción de los salarios ofrecidos por los patronos. Caro, porque el mantenimiento de esta población pobre sin estímulos corría a cargo de los contribuyentes» [2] (Canales, 1999). Los efectos de estas opiniones de corte maltusiano tuvieron como consecuencia la extinción de la antigua Ley de los *enclosure* y la imposición de un nueva Ley de Pobres (1834), cuyo principio inspirador fue disuadir a la población de recurrir a la ayuda institucional, haciendo poco atractivas las ayudas, y ahorrar los costes del Estado dedicados a los gastos sociales (Gorz, 1997).

A partir de esta nueva ley, la primera consecuencia fue la renuncia de gran parte de la población a estas ayudas, que conllevó a un detrimento en

el número de personas beneficiarias de la nueva ley [3]. Este hecho supuso efectivamente un ahorro en los gastos estatales pero no una mejora de la situación del resto de los trabajadores, al contrario de lo que muchos propulsores de esta ley auguraron. También dio lugar a un empobrecimiento de la clase trabajadora, una bajada de los salarios reales, un incremento de las tasas de paro y un aumento de la desigualdad entre diferentes sectores. Otra consecuencia fue que la pobreza comenzó a tener un origen distinto a lo que anteriormente se observaba. Comenzaron a aparecer pobres con carácter estacional debido a las circunstancias laborales, antes no evidenciadas. Por último, aumentó el clima de crispación y conflictividad social, generado por la incertidumbre de las clases trabajadoras y la amenaza real que para muchas familias suponían los estados carenciales [4].

Tornando al recorrido que realiza la política social en España desde la dogmatización y el asistencialismo hacia la secularización y la acción del Estado, el siglo XIX y en sus albores la Constitución de 1912 fueron fundamentales para establecer las bases de lo que hoy conocemos como articulación territorial de la acción social. Ésta involucraba a las entidades municipales para la asistencia sanitaria y le otorgaba ciertas obligaciones para la infancia. No obstante, la inmadurez de estas instituciones como operadoras de la acción social colisionó con lo anterior y no fue posible el cambio hasta el siguiente siglo. Será, no obstante, la *Ley de Beneficencia* de 1822 la que sustituiría la asistencia de la Iglesia en la acción social y su carácter benéfico asistencial por una política social de carácter liberal gestionada por provincias y municipios. Esta ley regulaba las maternidades, los hospitales, los asilos y el socorro domiciliario. El cambio se reafirmaba con la *Ley de Beneficencia* de 1849 y la *Desamortización de Madoz* de 1855; no obstante, aún quedaba pendiente otra destacada revolución en el campo de la política social: el paso de las instituciones y normativas de carácter represivo a las actuales, con un carácter más preventivo, comunitario y educativo.

En esos años, la economía española comienza un periodo de fuerte expansión, debido a una coyuntura internacional favorable y al incipiente proceso de industrialización cimentado en los sectores textil, siderúrgico y minero. A este periodo de expansión le acompaña una crisis en el sector agrícola y graves problemas demográficos (Capel et al., 1999). Con la industrialización, el auge económico va acompañado del nacimiento de otro tipo de pobreza, la del obrero, con una alta tasa de mortalidad y morbilidad y numerosos problemas de salud derivados de las condiciones de vivienda y alimentación. El crecimiento de las ciudades, acogedoras de movimientos migratorios de la mano de obra agrícola, incrementa la penuria de las clases obreras.

Ante este panorama social, el Estado crea el 5 de diciembre de 1883, la *Comisión de Reformas Sociales,* dependiente del Ministerio de Gobernación al objeto de mejorar el bienestar de la clase obrera, vigilando las cau-

sas y los condicionantes de la pobreza. Esta medida significó un avance de la intervención del Estado en los problemas sociales, tal y como se reconoce en la exposición introductoria del Real Decreto de 1883 que regula esta Comisión. (Martín Valverde et al., 1987).

El camino de lo que hoy conocemos por Trabajo Social era imparable y la maduración de las instituciones en las cuales los trabajadores sociales realizaban su labor era vertiginosa, independientemente de los vaivenes políticos que iban a afectar a España en el siglo XX y del retroceso de las formas de asistencia social de la etapa franquista. Ello fue debido a que la historia pone a disposición de las poblaciones una herramienta para establecer mejoras en sus condiciones de vida o de salud; cualquier retroceso o restricción política tiene como consecuencia que los siguientes sistemas políticos no tendrán la necesidad de iniciar su labor sin experiencia previa, sino que ya contarán con el hábito y la familiaridad de la etapa anterior. Así, los avances en la racionalización de la beneficencia y la previsión puestos en marcha durante la Segunda República, a pesar de su interrupción en 1936, fueron el principio de lo que hoy son los sistemas de seguros sociales y acción social.

En Europa, después de la Primera Guerra Mundial, se fue fraguando la consolidación de la profesión de Trabajo Social, y consecuentemente las instituciones educativas para su formación. Fue la evolución a la que anteriormente hacíamos referencia la que posibilitó la consolidación de los instrumentos generados por las políticas sociales, que establecían garantías de previsión, condiciones de trabajo y protección social, demandando profesionales instruidos para su puesta en práctica. Consiguientemente se incrementaron el número de centros académicos que impartían la disciplina. En 1950 eran ya 373 escuelas implantadas en 46 países. Un paso importante en este itinerario fue la Carta Social Europea de 18 de octubre de 1961 (firmada por España el 27 de abril de 1978), que en el número trece y catorce reconoce el derecho de todo ciudadano de los países firmantes a la asistencia social médica y servicios sociales.

Los trabajadores sociales, asumiendo su responsabilidad profesional, estimaron conveniente: constituir asociaciones, celebrar periódicamente reuniones, congresos, simposios o conferencias a nivel local, nacional e internacional. Aunque se celebraron en todos los países, y sus finalidades, estructuras y resultados fueron diversos, mencionaremos tan sólo aquellos de repercusión internacional (De la Red, 1993: 59-61):

El *Servicio Social Internacional* (SIS), creado en 1921, con sede en Ginebra, y que puede decirse que es la continuación del Servicio Internacional de Ayuda a Emigrantes que había surgido con la finalidad de responder a las situaciones difíciles de personas desplazadas por causa de la Primera Guerra Mundial.

La *Unión Católica Internacional de Servicio Social* (UCISS), que, siendo fruto de la asamblea de Escuelas de Servicio Social celebrada en Milán en el año 1925, estableció su sede en Bruselas, donde convocó al año siguiente su Primer Congreso Internacional.

La *Primera Conferencia Internacional de Servicio Social* (CISS), que tuvo lugar en París en el año 1928 con una asistencia de 2.461 delegados de 42 países; estableció su sede en Nueva York y celebra asambleas mundiales de Trabajo Social cada dos años. Es miembro consultivo del Consejo Económico y Social de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

La *Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social* (IASSW), creada en 1929, celebra asambleas bianuales y goza de Estatuto Consultivo de la ONU en las Comisiones de ECOSOC, UNICEF y UNESCO.

Y la *Federación Internacional de Trabajadores Sociales* (FITS), creada en Múnich en 1956 para suceder al Secretariado Internacional fundado en París en 1928, y que publica conjuntamente con la CISS, la *Revista Internacional de Trabajo Social.*

A partir de la mitad del siglo XX, la sociedad española descrita por Tezanos (2008: 353) ha experimentado un dinamismo con el que no es fácil caracterizar el sistema de estratificación social de España desde esquemas unívocos. En este sentido, el Trabajo Social, definido por Naciones Unidas como «actividad organizada cuyo objetivo es ayudar a la adaptación mutua entre los individuos y su ambiente social» tiene la responsabilidad de adaptarse a estos nuevos retos debido al cambio tan extremado que se ha producido en los últimos años en su campo de trabajo. Así, el ámbito profesional del Trabajo Social contribuye al bienestar y al desarrollo de las personas, facilitando la adaptación al entorno social.

3. La trayectoria histórica del Trabajo Social en España

Como señalan Tomás Fernández y Laura Ponce de León [5], la ayuda al necesitado siempre ha estado presente en todas las culturas y supone una característica más del proceso de socialización, además de ser una prueba evidente de la concepción social del hombre. La acción social, entendida como las diversas formas de intervención para solucionar las necesidades de los núcleos más desfavorecidos de una sociedad, ha presentado a lo largo de la historia diferentes formatos. Su evolución estará orientada hacia una mayor sistematización, lo que implica a su vez una mayor complejidad y estructuración social.

El Trabajo Social como profesión es la última etapa a la que ha llegado la acción social. Lo que empezó siendo Asistencia Social con un marcado carácter asistencialista, caritativo y reparador, después se constituyó como

servicio social con un enfoque tecnocrático y aséptico y desembocó en lo que hoy se denomina Trabajo Social.

Aunque es cierto que para dibujar el desarrollo del Trabajo Social en España, como se apunta en el libro coordinado por Tomás Fernández [6] titulado *Introducción al Trabajo Social*, se hace referencia a tres etapas que nosotros ampliaremos a cuatro, ya que se hace necesario visualizar lo que significa para la profesión el Grado en Trabajo Social. Así podemos señalar:

3.1. Primera etapa (1930-1970)

La evolución del Trabajo Social en España se vio frenada cuantitativa y cualitativamente por la Guerra Civil, los profesionales debieron asumir una función eminentemente asistencial dirigida a paliar las consecuencias de la guerra con un tinte marcadamente paternalista. Entre los años 1932 y 1950 se diploman en España 270 asistentes sociales, de los cuales 149 trabajan profesionalmente. A partir de los años cincuenta se produce en España una fase de expansión y desarrollo que tiene su máxima expresión en el reconocimiento oficial de estos estudios en 1964.

El currículo formativo en Trabajo Social según el Decreto 1403/1964, de 30 de abril (BOE de 15 de mayo), ratificado por Orden Ministerial de 26 de octubre de 1966, supone una mayor estructuración de las asignaturas y contenidos contemplados, así como mayor homologación de las funciones y actividades que deben ser realizadas por los Trabajadores Sociales.

3.2. Segunda etapa (1970-1990)

Esta segunda etapa se caracteriza por una actitud crítica que empieza a manifestarse en torno a la formación de los estudiantes. Hasta ese momento había sido excesivamente práctica. Las nuevas realidades sociales exigen algo más que «preparar la mujer para ser buena cristiana y madre de familia» y, en el mejor de los casos, «para el servicio de la sociedad» (Sanz, 2001).

En 1977 la Jefatura del Estado emite una Ley para la creación del Cuerpo Especial de Asistentes Sociales: la Ley 3/1977, de 4 de enero. Este Cuerpo «dependerá del Ministerio de la Gobernación» y «los cometidos a desarrollar por los funcionarios de este Cuerpo consistirán en la ejecución de actividades de Trabajo Social»; «las funciones del Cuerpo se realizarán en los puestos de Trabajo Social de los servicios centrales y provinciales y Organismos dependientes del Ministerio de la Gobernación, sin perjuicio de que sus funciona-

rios puedan desempeñar puestos de trabajo propios de su especialidad en otros Centros y Dependencias de la Administración civil del Estado». Asimismo establece que «el ingreso en el Cuerpo Especial de Asistentes Sociales tendrá lugar mediante oposición libre entre quienes posean el título de Asistente Social y reúnan los requisitos». Con estas directrices se exigirá más nivel de formación teórica, más relación entre la teoría y la práctica y el reconocimiento del título de Asistente Social como universitario.

El título universitario de Trabajo Social fue creado en 1980, cuando el Congreso de los Diputados aprobó la proposición no de Ley sobre «Transformación y clasificación como universitarios de los Estudios de Trabajo Social, creación del Título de Diplomado en Trabajo Social, y transformación de las Escuelas de Asistentes Sociales» (Boletín Oficial de las Cortes Generales, de 28 de febrero de 1980, n.º 161-II). Posteriormente, en 1981, el Gobierno aprobó por Real Decreto 1850/1981, de 20 de agosto, «la incorporación a la Universidad de los Estudios de Asistentes Sociales como Escuelas Universitarias de Trabajo Social».

En 1983, por Orden del Ministerio de Educación y Ciencia, se establecieron las directrices para la elaboración de los planes de estudios de las Escuelas Universitarias de Trabajo Social.

Durante la década de los ochenta la profesión de Trabajo Social alcanzó un fuerte auge, realizando una aportación importante a través de una serie de criterios que según Patrocinio de las Heras Pinilla se han integrado como filosofía del Sistema Público de Servicios Sociales. Dichos criterios son los siguientes:

1. El criterio de la desinstitucionalización: promovido por aquellos asistentes sociales que trabajaron en la reforma de los grandes centros de asilo, donde vivían hacinados indiscriminadamente niños, ancianos y personas con minusvalía.
2. El criterio de normalización: señalado y defendido por los asistentes sociales responsables de las pensiones económicas del FAS (Fondo de Asistencia Social) y las prestaciones sanitarias de las cartillas de beneficencia. Reclamaba la integración del colectivo de la beneficencia en la Seguridad Social no contributiva, amparándose en el artículo 41 de la Constitución.
3. El acercamiento máximo de recursos al nivel más directo de atención, criterio acuñado bajo el término municipalización o descentralización.
4. Criterios de personalización de la atención social, que ha dado lugar a la configuración de Unidades Básicas de Trabajo Social, consideradas, como el nivel básico sobre el que se sustenta la red profesional y de equipamientos sociales (De las Heras, 1990).

En el IV Congreso Estatal de Valladolid (1980) será cuando la profesión se presenta ante la opinión pública con un «Manifiesto» que señala un cambio importante de actitud en los profesionales y el grado de responsabilidad que asume ante la sociedad. En este manifiesto se plantea abiertamente por parte del Trabajo Social el interés y preocupación por los Servicios Sociales y por criterios de Política Social orientados hacia el Bienestar Social.

Dicho manifiesto dio lugar a numerosas apreciaciones, como fue el caso de la profesora Molina:

> Esta profesión, ante la falta de interés que existe en el tema de los Servicios Sociales en determinados estamentos políticos y sociales, asume el compromiso de sensibilizar a la opinión pública y extender los criterios que fundamentan la nueva política y el Sistema Público de Servicios Sociales que se propone.

Siguiendo en esta evolución de la profesión, llegamos al V Congreso Estatal celebrado en Lejona (Vitoria) del 22 al 25 de noviembre de 1984, donde el tema «Bienestar Social. ¿Una Utopía?» plantea cuestiones importantes en torno al Sistema Público de Servicios Sociales, dificultades en su consolidación y la relación entre la profesión del Trabajo Social y los Servicios Sociales (Molina, 1994: 50-51).

Balbino Pardavilla y Mikel Esnal, en 1985, elaboraron un informe sobre «Datos sociolaborales básicos de los trabajadores sociales-asistentes sociales del Estado español», en el que elaboraron las siguientes conclusiones:

1. Los trabajadores sociales y asistentes sociales constituyen una profesión que emplea de forma destacada a mujeres, aunque se evidencia una ligera tendencia a que aumente el número de hombres.
2. Destaca el carácter asalariado de la profesión, la cual muestra un índice de ejercicio libre muy reducido.
3. En las áreas de actividad, puede concluirse que es una profesión ligada al bienestar social de la población española.
4. Debido a los diferentes procesos socioeconómicos y tradicionales culturales y a rasgos propios de determinadas zonas del territorio español, la profesión se concentra en Cataluña, Euskadi y Madrid, siendo las zonas interiores, rurales y agrícolas de baja densidad demográfica, donde se encuentra menos implantada.
5. Aunque quedan problemas profesionales graves por solucionar, las condiciones de trabajo de los trabajadores sociales y asistentes sociales pueden considerarse globalmente favorables. Las peores condiciones laborales se concentran en organismos privados.

6. Por último, podemos considerar que es un colectivo regularmente satisfecho del trabajo que realiza, presentando un interés muy grande por el trabajo en equipo, interdisciplinariamente.

Carmen Rubí extrae los siguientes elementos que ella considera básicos y claves:

1. *El Trabajo Social es una actividad llevada a cabo bajo una óptica concreta: LA INTERVENCIÓN SOCIAL, es decir, una acción organizada y desarrollada intencionalmente para modificar unas situaciones sociales consideradas como no deseadas y en orden a mejorar la calidad de vida, la autonomía y la solidaridad.*
2. *Esta actividad profesional se operativiza en el ámbito de la Política Social, de la Acción Social y los Servicios Sociales, dando respuesta a un ÁREA ESPECÍFICA DE NECESIDADES Y PROBLEMAS SOCIALES, bajo un enfoque integrado y globalizador.*
3. *Esta actividad, en el proceso hacia el mejoramiento y modernización de las estructuras e instituciones de la sociedad, promueve la participación de los individuos y grupos, estimulando y fomentando el establecimiento de relaciones conscientes y solidarios* (Rubí, 1989).

Estos tres bloques en los que la autora desglosa los elementos del Trabajo Social son los siguientes: la intervención social en general, las diferentes respuestas ante un área específica y la participación.

Siendo la participación un elemento central en la labor del Trabajo Social, las leyes de Servicios Sociales recogen este planteamiento, reforzado a su vez por la Constitución española en sus artículos 9 y 23. En estos artículos se establecen unos principios generales de participación ciudadana en la Administración, al señalar que «corresponde a los poderes públicos facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social», o como dice el artículo 23 «en los asuntos públicos». Existen diversas formas de participación: la orgánica, la funcional y la cooperativa, donde el trabajador social a través de su labor a tres bandas puede hacer que esa participación sea efectiva y real.

Mediante la **participación orgánica**, el ciudadano en su condición se incorpora a órganos formalizadores de la Administración pública. Ésta es la fórmula usual y mayormente utilizada por las leyes de Acción Social. Todas ellas contemplan la creación de órganos colegiados de participación en el ámbito de la Comunidad Autónoma y en el ámbito municipal. Como, por ejemplo, los Colegios de Trabajo Social.

A través de la **participación funcional** el ciudadano no se incorpora a órganos formales, sino que actúa desde fuera del aparato administrativo, aun-

que ejerciendo funciones materialmente públicas que implican una colaboración con la Administración. Por ejemplo, las funciones del voluntariado.

Y la **participación cooperativa**, que es el círculo más débil de participación. Mediante esta fórmula el ciudadano secunda su acción privada a la línea marcada por la Administración, creando asociaciones o fundaciones de interés público mediante las cuales coadyuva con la Administración en la realización de una determinada actividad, servicio o prestaciones (García de Enterría, 1989).

3.3. Tercera etapa (1990-1999)

A partir de 1990 desde el Trabajo Social se produce una búsqueda de respuestas a una situación que se considera insatisfactoria, respuestas a demandas que plantean la sociedad española y los nuevos criterios marcados por las políticas sociales de la Unión Europea (políticas de inserción). Es el momento de la consolidación de la disciplina y de la profesión.

Igualmente, durante toda esta década estará presente la necesidad de ahondar en la relación entre la teoría y la práctica como único camino de verdadero desarrollo del Trabajo Social.

El camino recorrido desde 1990 hasta el año 2000 fue especialmente notable, ya que en 1990 se produce el Acuerdo de 19 de junio de la Comisión Académica del Consejo de Universidades, en el que se reconoce el área de Trabajo Social y Servicios Sociales como área de conocimiento, se ratifica la duración de la carrera en tres años (Diplomatura), también se llevan a cabo los primeros Congresos de Trabajo Social, planteándose la posibilidad de transformar los estudios de Trabajo Social en Licenciatura.

Los esfuerzos realizados han mostrado la capacidad de crecimiento del Trabajo Social, su potencial de respuesta ante los nuevos retos de la sociedad, pero también sus debilidades, lo que falta por recorrer en una sociedad que genera nuevas demandas y en la que están institucionalizadas otras profesiones que comparten áreas de actuación y que retan a la profesión del Trabajo Social a abrir sus espacios sin renunciar a los ámbitos y funciones que le son propios (De la Red y Brezmes, 2003: 150).

3.4. Cuarta etapa (el Trabajo Social a partir del año 2000)

La cuarta etapa tiene como eje central las jornadas «Derechos Universales: Los Servicios Sociales en el Estado de Bienestar», dirigidas por el profesor Tomás Fernández García y celebradas en Talavera de la Reina (28 y 29 de marzo de 2003), organizadas por la Universidad de Castilla-La Mancha y el

Consejo General de Diplomados en Trabajo Social. Asistieron más de trescientos profesionales y se analizaron temas que hacían referencia al papel del Estado en la garantía del derecho a las prestaciones básicas de los Servicios Sociales. Así entre sus ponencias se destacaron: «El Sistema Público de Servicios Sociales: de dónde venimos, dónde estamos y hacia dónde caminamos», «La universalidad de los derechos en Servicios Sociales», «Las nuevas demandas sociales ante el Sistema de Servicios Sociales», «Los Servicios Sociales dentro del Estado del Bienestar» y «Los Servicios Sociales en las Corporaciones Locales». De estas Jornadas salió un importante Manifiesto que exigía la universalidad de los Servicios Sociales.

El Manifiesto de Talavera señalaba lo siguiente:

El Sistema Público de Servicios Sociales constituye uno de los pilares del Estado de Bienestar conjuntamente con el sistema de salud, la educación y las pensiones, considerándose un patrimonio social irrenunciable al ofrecer cobertura a necesidades básicas que se producen en el ámbito de la convivencia personal, familiar y social.

Sin embargo, uno de sus objetivos esenciales para el que fueron creados, universalizar sus prestaciones básicas a toda la población, no se ha conseguido, por lo que es necesario exigir un compromiso político que garantice la financiación para alcanzar la cobertura de todos los ciudadanos.

Todos somos usuarios/as potenciales de los Servicios Sociales. Algunas personas y familias los necesitan durante toda la vida o en etapas prolongadas; otras son atendidas en situaciones de emergencia o de crisis; también hay personas que no se han acercado nunca a ellos. No obstante, la mayor expectativa de vida, los cambios en la estructura familiar, las incidencias de la llamada «sociedad de riesgo», o el desempleo de larga duración, harán que todos/as los ciudadanos/as necesiten en algún momento u otro de su vida las prestaciones básicas de los Servicios Sociales.

Cuando se van a cumplir veinticinco años de la aprobación de la Constitución Española, es necesario garantizar el principio de universalidad a las prestaciones básicas establecidas en todas las Leyes Autonómicas de Servicios Sociales: información, orientación, asesoramiento y tratamiento social personalizado y comunitario; apoyo a la convivencia y ayuda a domicilio; acogida-alojamiento alternativo; prevención e inserción social; cooperación social: apoyo al tejido social de autoayuda y solidaridad. Servicios que deben ir dirigidos a toda la población, independientemente de la renta que obtenga cada ciudadano/a.

Para hacer efectiva la universalidad como garantía de derecho, se debe elaborar un mapa nacional/regional de necesidades en materia de equipamientos de servicios sociales, en coordinación con los municipios, con el objeto de desarrollar un plan presupuestario de inversiones financieras y sociales para la dotación de una red de centros y de profesionales con el máximo nivel de formación que hagan extensible el principio de universalidad.

La responsabilidad pública como principio fundamental de todas las Leyes de Servicios Sociales es determinante en la aplicación y garantía de los derechos, así como en el

control de calidad de los servicios, aun cuando la gestión sea concertada con entidades privadas o con sectores sin ánimo de lucro.

Asimismo, se debe reconocer a las organizaciones sociales y profesionales la participación como interlocutores sociales en el desarrollo de las políticas que han de garantizar los derechos sociales del Sistema Público de Servicios Sociales.

La universalidad de derechos en Servicios Sociales, junto con los demás sistemas de protección social, son los mejores instrumentos con los que cuentan las personas y familias para construir un futuro que garantice su bienestar y su calidad de vida.

Al Manifiesto se sumaron 250 organizaciones sociales y lo firmaron más de 50.000 personas. Fue publicado por el diario *El País* el día 8 de diciembre del año 2003, que coincidía estratégicamente con el 25 aniversario de la aprobación de la Constitución Española. El Manifiesto tuvo una trascendencia fundamental en la vida política y social de nuestro país. Quienes lo suscribieron exigieron a los grupos parlamentarios del Congreso, Senado y Comunidades Autónomas que garantizaran por ley la financiación, para hacer efectiva la universalidad de los derechos/prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales. Todo el proceso fue el embrión para el desarrollo y posterior aprobación en el Pleno del Congreso de los Diputados de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. Un hito importante dentro de la profesión porque permitirá, al menos en parte, universalizar los Servicios Sociales. La nueva ley permitirá que se beneficien del sistema un 10% más de la población, porque establece un nuevo derecho universal y subjetivo de ciudadanía a través del acceso a una serie de prestaciones en condición de igualdad y con la participación de todas las administraciones públicas en el ejercicio de sus competencias.

La línea estratégica que vertebró el Manifiesto hacía referencia a: trabajar por fortalecer, consolidar y defender un Sistema Público de Servicios Sociales como garantía del bienestar social de todos los ciudadanos. Para ello se hacía necesario promover otra modalidad de políticas sociales que incluyeran la intervención en esa zona vulnerable, incluyendo políticas de empleo, de vivienda, de familia y educación entre otras, donde existe una función más preventiva que reparadora.

Estas transformaciones plantean nuevos desafíos al Trabajo Social, donde se requieren la adquisición de nuevas competencias específicas para hacer frente a los cambios sociales.

La identidad profesional es lo que caracteriza y define al trabajador social. Esta identidad está influida por un conjunto de factores y se constituye en relación dialéctica con una sociedad, un periodo histórico y una cultura, que la van configurando permanentemente. De este modo, la identidad profesional depende del pasado, de donde surgen las primeras identificaciones

que dan origen a la profesión y le permiten desempeñar una función importante en la sociedad, y a partir de esa base se va enriqueciendo y modificando, en la medida que va recibiendo nuevas demandas sociales; teniendo acceso a nuevos roles, aumentando su caudal de conocimientos y profundizando la reflexión sobre la propia práctica (AA.VV., 2003).

Los cambios descritos están dando lugar a situaciones que requieren nuevos modelos de atención social, así como nuevas soluciones y recursos. *El Trabajo Social está adquiriendo mayor complejidad en el marco de la evolución de los contextos de intervención*. La actuación de los profesionales en el ámbito social se perfila difícil en la medida en que intervienen en situaciones de riesgo y vulnerabilidad social, donde habrá que actuar con urgencia asimilando circunstancias imprevistas y problemas novedosos. Ello requiere una alta capacidad de análisis de los hechos sociales a partir de los elementos que les transfiere la realidad social. Para este cometido, resultan imprescindibles los instrumentos que una formación superior puede proporcionarle.

Este nuevo escenario supondrá la reorganización de los Servicios Sociales y también una redefinición del Trabajo Social. En este apartado es necesario reforzar la formación de recursos humanos (organizativos y de gestión), el desarrollo de la investigación y la consolidación de la aportación teórica específica del Trabajo Social como disciplina de las ciencias sociales.

4. Trabajo Social en la actualidad

Los cambios que se están produciendo en el ámbito universitario español para su adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), con el fin de homogeneizar y convalidar títulos y competencias, traen como consecuencia una serie de cambios de amplio calado en el modelo de enseñanza universitaria que se ha desarrollado hasta ahora en España.

El proceso de reforma de la educación superior en España es significativo por dos factores centrales de cambio, según los «Criterios para el diseño de planes de estudios de títulos de Grado en Trabajo Social» de 2007:

a) El establecimiento de un sistema de *vía única* para todas las titulaciones a lo largo de los niveles de Grado, Máster y Doctorado, en lugar del tradicional sistema dual español de ciclos cortos terminales (diplomaturas) y ciclos largos (licenciaturas) con continuidad.
b) La reorientación de la metodología docente tradicional hacia un sistema más centrado en el aprendizaje y en la revalorización de los elementos prácticos y aplicados.

Ambos afectan de manera diferente a los estudios de Trabajo Social. El primero satisface una reivindicación histórica de docentes, estudiantes y profesionales de poseer unos estudios universitarios de ciclo más amplio, lo que supuso demandas en pos de una licenciatura en Trabajo Social y que hoy se ven satisfechos con la consecución de convertir los estudios de Trabajo Social en Grado. El segundo propone extender al conjunto de la universidad, métodos y actividades de gran tradición en los estudios de Trabajo Social, incluso desde antes de ser considerado como título universitario, tales como orientación eminentemente práctica, centrada en la consecución de habilidades y competencias profesionales.

El documento anteriormente mencionado alega que la reforma planteada ha iniciado, desde el verano de 2006, un proceso añadido que algunos han calificado de «cambio copernicano» [7]: el antiguo sistema de catálogo cerrado de títulos y directrices generales propias que fijaban entre el 50% y el 70% del contenido de los planes de estudios ha sido sustituido por un sistema de amplia autonomía, donde las propias universidades definen los títulos y diseñan los planes de estudios. Esta nueva orientación reflejada en el Real Decreto por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales supone un escenario nuevo que contiene nuevas oportunidades. También recoge cómo la autonomía de las universidades deberá servir para abrir el camino a la innovación en los contenidos y en los métodos docentes, así como a una mayor aproximación a las demandas sociales.

Con este propósito de adaptarse al cambio, la red de centros y departamentos abordó, en el año 2003, la preparación de un Libro Blanco que establecía las bases de un título de Grado en Trabajo Social, en el marco del diseño inicial de la reforma. Tras la finalización del Libro Blanco, el trabajo colectivo continuó con el diseño de una propuesta de ficha técnica para las directrices generales propias del Grado en Trabajo Social, documento que fue aprobado por la Conferencia de Centros y Departamentos de Trabajo Social el 4 de julio de 2006. En éste se reúnen los estándares que a nivel mundial fueron aprobados en 2004 por la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social y la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, algunos elementos centrales del Libro Blanco, cuyo texto íntegro sigue constituyendo una referencia de primer orden.

Es hora de poner en valor toda la documentación que se ha generado en todo este proceso y toda la aportación al conocimiento y a la doctrina. Prueba de ello han sido las diferentes memorias de grado elaboradas por las distintas titulaciones en todo el territorio español, que han evidenciado las auténticas competencias que ejecutan los trabajadores sociales en el siglo XXI y los campos de actuación donde proyectan su labor, destacando los nuevos campos emergentes y no por ello menos importantes.

En este crucial momento en el que nos encontramos, en plena transición académica de la diplomatura al grado, es imprescindible realizar una amplia reflexión entre las relaciones que se establecen entre el Trabajo Social y la Política Social; sin olvidar, y ya es momento de constatarlo, lo que el Trabajo Social aporta a la Política Social: estrategias de avance y de mejora que facilitan el desarrollo del bienestar en la medida que contribuye a conseguir la eficacia y eficiencia de las respuestas a las diferentes necesidades sociales que se van planteando.

El motivo es que las necesidades que se generan en las sociedades avanzadas necesitan ser abordadas desde una perspectiva comunitaria porque afectan a nuestra vida en común, y requieren una acción colectiva para poder ser resueltas. Los trabajadores sociales, buscando favorecer los procesos de inclusión social, han diferenciado estas tres dimensiones en su ámbito profesional: el individual, desarrollando su actividad con la persona objeto de su intervención (Trabajo Social de Casos); el grupal, desarrollando su intervención mediante dinámica de grupos (Trabajo Social con Grupos), y el comunitario, tratando de favorecer los procesos de organización e interacción para generar comunidades en las que se potencien las dinámicas de inclusión social, en las que la acción colectiva permita superar problemas que sólo pueden ser abordados desde el Trabajo Social Comunitario. Esta última perspectiva es básica en sociedades democráticas basadas en la participación de los ciudadanos. La capacidad de asociación y organización colectiva es un requisito previo para defender y favorecer el ejercicio de los derechos de ciudadanía (Fernández y López, 2008).

En esta etapa de desarrollo de la profesión, como así se hacía constar en las diferentes memorias de Grado de Trabajo Social[8], como queda patente, el contexto social, económico, tecnológico y cultural en el cual se inscribe el Trabajo Social presenta características nuevas que plantean mayores exigencias en la formación de trabajadores sociales:

— La globalización económica plantea nuevos escenarios en la política social: la ruptura económica, social y cultural, y los procesos de descohesión social que ocasionan pobreza, exclusión social y violencia.
— Las tecnologías de la información y comunicación conllevan nuevas oportunidades y a la vez nuevas formas de exclusión y marginación social distintas a las ya existentes.
— El progresivo envejecimiento de la población supone un esfuerzo de reactivación y visión de una vejez activa, participativa y satisfactoria, acompañado de un enfoque integral en la atención y el cuidado de los mayores en un contexto de aumento en la atención y cuidado de la población.

— El creciente individualismo de nuestra sociedad derivado de múltiples factores incrementa situaciones de inestabilidad y de convivencia.
— El fenómeno de la inmigración abre un debate político sobre la inclusión y participación de estos colectivos y pone a prueba la capacidad de cohesión de nuestra sociedad. Implica nuevos retos y oportunidades a la política social y a los trabajadores sociales.
— La evolución de las políticas sociales en el contexto europeo y la emergencia de un modelo pluralista de Estado de Bienestar genera una revisión del papel de los distintos sectores y actores implicados en la provisión de servicios de bienestar.
— El avance en el reconocimiento de los derechos, tanto individuales como sociales, obliga a revisar y potenciar los sistemas de protección para consolidarse como verdaderos derechos de ciudadanía. Lo que conlleva una mayor implicación por parte de los poderes públicos para que dichos derechos se hagan realidad y vayan acompañados de una financiación adecuada.

Pero no podemos olvidar que existe también un abanico de ámbitos que, a diferencia de los descritos, son considerados como nuevos yacimientos de actuación del trabajador social, en la medida que encontramos a estos profesionales y que son reconocidos desde la propia profesión:

- Planificación estratégica de servicios de bienestar.
- Análisis y desarrollo organizacional.
- Asesoramiento en la dirección de políticas de bienestar social.
- Márketing social.
- Comunicación e imagen en relación con temas sociales.
- Atención a situaciones de catástrofes y/o de emergencias.
- Defensa de los derechos humanos.
- Cooperación y solidaridad internacional (proyectos de desarrollo).
- Prevención de riesgos laborales.
- Mediación familiar.
- Terapia familiar.
- Mediación comunitaria.
- Peritaje social.
- Gestión y dirección de servicios y equipamientos sociales.

La implantación del Espacio Europeo de Educación Superior, al menos en nuestra titulación, tiene que ser considerada como una oportunidad para la profesión, la docencia y la investigación del Trabajo Social y no como una amenaza. Sin lugar a dudas, el reto está servido.

5. Referencias bibliográficas

AA.VV. (2003): *Perfil profesional. Trabajador Social Siglo XXI*, documento de trabajo elaborado por el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de España, Madrid.

Canales, E. (1999): *La Inglaterra victoriana*, Madrid, Akal.

De las Heras, P. (1990): «Trabajo Social en el sistema público de Servicios Sociales» en *Servicios Sociales y Política Social*, 20, Consejo General de Colegios Oficiales de DTS, Madrid.

De la Red, N. (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*, Madrid, Editorial Siglo XXI.

De la Red, N. y Bremes Nieto, M. (2003): «Trabajo Social en España» en *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Alianza Editorial.

Fernández García, T. y López Peláez, A. (2008): *Trabajo Social Comunitario: afrontando juntos los desafíos del siglo XXI,* Madrid, Alianza Editorial.

García de Enterría, E. (1989): *Curso de Derecho Administrativo*, Madrid, Editorial Civitas.

Geremek, B. (1998): *La piedad y la horca. Historia de la miseria y la caridad en Europa*, Madrid, Alianza Editorial.

Gorz, A. (1997): *Metamorfosis del trabajo: búsqueda del sentido: Crítica de la razón económica,* Sistema (Colección Politeia, 14), Madrid.

Capel, H., López Piñero, J. Mª y Pardo, J. (coords.) (1994): *Ciencia e ideología en la Ciudad (II). I Coloquio Interdepartamental. Valencia, 1991*, Valencia, Generalitat Valenciana/Conselleria d'Obres Públiques, Urbanisme i Transports, pp. 73-86.

Maestre Sánchez, A. (2003): «La ética y el problema de Dios en Juan Luis Vives (1492-1540)», *Anales del Seminario de Historia de la Filosofía*, 2003, 20, 181-245, Madrid, Universidad Complutense.

Martín Valverde, A. et al. (1987): *La legislación social en la historia de España. De la revolución liberal a 1936*. Public. Congreso de los Diputados, Madrid.

Molina, M. V. (1994): «Las enseñanzas del Trabajo Social en España, 1932-1982. Estudio Socio-Educativo», Madrid, UPCO.

Montagut, T. (2000): *Política Social. Una introducción,* Barcelona, Ariel Sociología.

Moreno Ruiz, R. (2000): «Mutualidades cooperativas, seguro y previsión social» (Colección Estudios), Consejo Económico y Social, Madrid.

Noreña, Carlos G. (1970): *Juan Luis Vives*, Springer.

Pardavila, B. y Esnal, M. (1985): «Unos datos sociolaborales básicos de los trabajadores sociales-asistentes sociales», en *Servicios Sociales y Política Social,* 3, 74-85.

Rubí, Carmen (1992): «Formación y Mercado de Trabajo», en *7º Congreso Estatal de Diplomados en TS y AASS: La intervención profesional en la Europa sin fronteras*, Barcelona. Colegio Oficial de DTS y AASS de Cataluña, pp.169-179.

Ruiz Rodrigo, C. y Palacio, I. (1995): *Pauperismo y Educación. Siglos XVIII y XIX (Apuntes Para Una Historia De La Educación Social En España),* Universidad de Valencia.

Sanz Cintora, A. (2001): «Acción Social y Trabajo Social en España. Una revisión histórica», en *Acciones e Investigaciones Sociales*, 13, pp. 5-42, Zaragoza.

Tezanos, José Félix (2008): «Desigualdades y estratificación social en España», en Del Campo, S. y Tezanos, José Félix (2008): *España siglo XXI: La sociedad.*

Torres López, Juan (1996): «Andalucía 1975-1995: Una larga onda de depresión económica», *Revista de Estudios Regionales*, nº 44 (pp. 321-339), Universidades de Andalucía.

Notas

1 *Tratado del socorro de los pobres*, escrito por Joan Lluís Vives i Marc, publicado por la imprenta de Benito Monfort, 178, traducido al castellano por Juan de Gonzalo en Valencia.

2 Fuente: David Ricardo, *Principles of political economy and taxation* (1817), reproducido en Eric Evans, *The birth of modern Britain 1780-1914*, Londres, Longman, 1997, p. 39, citado en la web «Siete paseos por la Inglaterra victoriana. Población y condiciones de vida». Canales, E. (1999); http://hipatia.uab.es/paseos/2-sociedad/paseo2.htm.

3 Véase E. Rose. *The relief of powerty (1834-1914)*, Londres. McMillan. 1986.

4 C. Emsley, *Crime and society in England 1750-1900*, Londres, Longman, 1987, p. 30.

5 Según Documento Técnico: «El proceso de intervención en el Trabajo Social con casos: una enseñanza teórica-práctica para las Escuelas de Trabajo Social», Segovia, 2009.

6 Tomás Fernández (coord.): *Introducción al Trabajo Social*, Alianza Editorial, Madrid, 2003.

7 Guy Haug, «Universidades: preparar el futuro empieza hoy», en *El País*, 21 de mayo de 2007.

8 Más información en: http://viceees.ujaen.es/files_viceees/Trabajo%20Social_Memoria.pdf. El texto está adaptado al formato y requerimientos de la aplicación informática del Programa Verifica de la ANECA.

3. Naturaleza, fundamentos, concepto, principios, objetivos, objeto y sujetos del Trabajo Social

Octavio Vázquez Aguado

1. La naturaleza del Trabajo Social

Ainhoa llevaba casada 22 años cuando su marido falleció en un accidente de tráfico. Tiene tres hijos, el mayor de 21 años y el más pequeño de 12. Con ella vive también su madre con 72 años y casi ciega a causa de la diabetes. Ella tiene 42. Nunca trabajó fuera de su casa a pesar de haber concluido una diplomatura universitaria en ciencias empresariales.

Vivían bien. Su marido era representante de distintas casas comerciales y con las comisiones, el sueldo base y los pluses, no era difícil que ingresara en su hogar unos 6.000 euros mensuales, aunque ella nunca supo muy bien cuál era el estado financiero de su casa puesto que de estos asuntos se ocupaba su marido. A pesar de estos ingresos, vivían prácticamente al día, con un tren de vida muy alto: vacaciones al extranjero, tres coches en casa, una empleada doméstica interna para atender a la abuela…

La vivienda que ocupan está aún hipotecada. Pagan de hipoteca más de 800 euros mensuales, aunque no atienden este pago desde hace seis meses, cuando se les terminó el dinero que tenían en un plan de pensiones que su marido puso a su nombre. Sus ingresos económicos ahora mismo son muy escasos, puesto que su marido, autónomo, siempre cotizó lo mínimo posible. En consecuencia, la pensión que les ha quedado no supera los 500 euros. La madre cobra también una pensión de unos 600 euros.

Más allá de los problemas económicos, la muerte del marido ha supuesto un verdadero mazazo para la familia. Los hijos no entienden cómo su madre no es capaz de mantener el nivel de vida anterior: el coche del mayor, los colegios privados de los dos

pequeños, la empleada interna para la abuela…, todo eso ha saltado por los aires. Ainhoa se siente incapaz de hacer frente a las exigencias de sus hijos y a su madre. No sabe cómo parar sus demandas y sus broncas. Le gustaría trabajar, pero no sabe ni cómo ni por dónde empezar. Intentó retomar el trabajo de su marido atendiendo a la cartera de clientes que él llevaba, pero entre su desconocimiento, la crisis económica y las insinuaciones odiosas de uno de los compañeros de su marido, no ha durado ni un mes en el trabajo.

Se siente hundida, sin fuerzas para sacar su casa adelante. Ha vuelto a fumar, a beber incluso, y no es raro que pase las noches en vela agobiada sin saber qué hacer. Para colmo, su madre se ha caído en la ducha y se ha roto la cadera.

En toda esta situación sólo hay un atisbo de apoyo. Ainhoa tiene una única hermana que está dispuesta a ayudarla, aunque vive en una casa pequeña y tiene cuatro hijos. A ello se reduce su familia, porque sus cuñados y cuñadas por parte del marido están ausentes y centrados en sus vidas.

¿Por dónde empezar? Se preguntaba el trabajador social al que le había llegado el caso.

Es habitual que en los despachos de los trabajadores sociales se presenten situaciones similares a ésta. No tanto por el origen socioeconómico de la familia, pero sí por la problemática que presenta: dificultades económicas, desestabilización familiar, necesidad de apoyo y orientación. Esta historia nos servirá como guía para desarrollar nuestro discurso en torno a la definición y naturaleza de Trabajo Social, su objeto, objetivos y funciones. Nuestro punto de partida es considerar que no hay un único Trabajo Social, ni una sola manera de ejercerlo, y que las preguntas referidas a qué es el Trabajo Social y cuál es su naturaleza deben ser sustituidas por otra que se ocupe de identificar su lugar en el ámbito del conocimiento (Moreno, 1999), concretamente en las ciencias sociales.

1.1. Una aproximación a la definición del Trabajo Social

En una etapa inicial el Trabajo Social ha sido definido a partir de tres aspectos: como profesión, como ciencia y como arte. No es nuestra intención ocuparnos detenidamente de explicar este debate, porque autores anteriores a Moix y éste mismo así lo han reflejado en sus libros (Moix, 1991). Actualmente este debate está superado porque todas las profesiones son consideradas un arte y tienen su propio reconocimiento social. Creemos que es un debate mal enfocado desde un inicio porque el Trabajo Social se ha constituido desde sus orígenes como una profesión y una disciplina científica. Autores más recientes aluden al concepto de «arte» para definir las capacidades creativas que los profesionales desarrollan durante su vida pro-

fesional, para afrontar y adaptarse a la situación individual de cada caso (Fernández y Ponce de León, 2008). Por lo tanto, rechazamos la consideración de arte para abordar la naturaleza del Trabajo Social, pero sí lo aceptamos para definir la capacidad creativa del profesional. Como profesión, nadie discute que posee un lugar en la moderna división social del trabajo, pero sobre la adscripción del Trabajo Social al ámbito científico, como ya hemos señalado, tendríamos que reflexionar primero sobre cuáles son las características de este tipo de conocimiento para saber si el Trabajo Social participa o no de ellas.

Soydan (2004), más recientemente, introduce una perspectiva nueva en la definición de Trabajo Social. Partiendo de que es una profesión o actividad práctica, supera la dicotomía anterior (arte-ciencia) y señala que el Trabajo Social es una disciplina académica y un ámbito de conocimientos con una tradición investigadora. Merece la pena que abordemos con algo más de detalle estas tres dimensiones para abordar el concepto de Trabajo Social, ya que nos permitirá ir precisando más cuál es nuestra manera de entender su naturaleza.

Como profesión, el Trabajo Social se ocupa de contribuir a aumentar el bienestar social de personas, grupos y comunidades a través de la resolución de problemas sociales y la potenciación de la autonomía e independencia de las personas a la hora de hacer frente a los mismos. Es interesante poner de manifiesto algo que señalan Smalz, Tuson y Statham (2003): la contribución del Trabajo Social a la resolución de los problemas sociales de las personas es algo anecdótico; la inmensa mayoría de la población es capaz, por sí sola o con apoyo de su entorno inmediato, de hacer frente a la resolución de este tipo de problemas. Sólo cuando la persona, con su entorno, no es capaz de resolver estos problemas y los mismos terminan afectando a la calidad de vida de los sujetos aparece entonces el apoyo profesional de los trabajadores sociales con el propósito de contribuir a su resolución. Lo podemos observar en el caso de Ainhoa y su familia: probablemente, no hubieran acudido nunca a un profesional si fueran capaces de resolver los problemas que tienen por delante de manera autónoma. Sin embargo, como no es así, acuden a un trabajador social con el propósito de buscar una orientación y un apoyo que contribuyan a resolver los problemas que afectan a la familia.

Puyol, Cívicos, Cáceres y Hernández (2009), en su discusión sobre la definición de Trabajo Social, precisan más en qué consiste la dimensión profesional del Trabajo Social y señalan:

El Trabajo Social apoya a las personas, grupos y comunidades a desarrollar sus potencialidades y las de su entorno, porque en este desarrollo están las claves del crecimiento y del cambio. La autodeterminación y la participación de las personas como agentes de

su propio cambio garantiza la concreción de unos objetivos acordes con las necesidades sentidas y detectadas y el aprovechamiento de las fuentes de ayuda propias.

El Trabajo Social interviene en situaciones de crisis o necesidad que requieren de una acción profesional sistematizada, intencionada y racional. Parece obvio que la intervención profesional debe realizarse cuando se entiende que es necesaria, dado que existen situaciones de crisis o necesidad que pueden ser atendidas desde otras instancias no profesionalizadas y que tienen más que ver con la autoayuda y la ayuda mutua. La intervención profesional debe de ser intencionada, sistematizada y racional. Contará con el establecimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo. Deberá estar fundamentada en los aportes científicos de las ciencias psicosociales, contará con recursos humanos, materiales, técnicos, institucionales y financieros que permitan la consecución de los objetivos y utilizará una metodología científica para la intervención.

El Trabajo Social atiende tanto al tratamiento de las situaciones problemas como a su estudio y prevención, dado que investiga las causas de las mismas y propicia acciones para su prevención.

Como disciplina académica, Soydan (2004) nos señala que el Trabajo Social depende de las decisiones de las políticas educativas, lo cual nos remite a la pequeña o gran historia del Trabajo Social en cada país donde tenga presencia. El lector podrá encontrar en este mismo libro detalles particulares de cómo ha sido la evolución del Trabajo Social en España desde una perspectiva académica, desde la creación de las primeras Escuelas poco antes de la Guerra Civil hasta la plena incorporación a la universidad española con el desarrollo de los títulos de grado que recién se ponen en marcha. En todo este proceso, y más allá de los hitos particulares del mismo, lo verdaderamente importante es cómo el Trabajo Social ha sabido ir respondiendo a las exigencias que la sociedad le planteaba, aunque el coste a esta adaptación ha sido alto (Martínez y Vázquez, 2008). En cualquier caso, en la actualidad, los desafíos a los que se enfrenta la formación en Trabajo Social en España no son ajenos y diferentes a los que afectan al conjunto de las demás titulaciones que se ofertan en la universidad española. Quisiéramos resaltar esta obviedad en la medida que es un indicador de la integración y normalización de los estudios de Trabajo Social en nuestro país. Frente a otras épocas pasadas de cambio, donde la formación en Trabajo Social o estaba fuera de la universidad o en clara desventaja frente a otros estudios, en estos momentos, con las peculiaridades y matices que presenta nuestra realidad, los retos a los que nos enfrentamos no son muy diferentes a los del resto de titulaciones universitarias.

Como ámbito de conocimientos con tradición investigadora, el planteamiento de la investigación en Trabajo Social es indisociable de dos cues-

tiones: el uso de métodos para la generación de conocimiento y la convergencia en la práctica de la investigación y el análisis teórico. Que sea necesario el desarrollo de la investigación en nuestra profesión no significa ni que todos los trabajadores sociales hagan investigación a partir de su práctica (otra cosa distinta es fundamentar teóricamente la actuación profesional), ni que haya que renunciar a generar otros métodos necesarios para la intervención profesional. La cuestión es ver qué aspecto de la práctica profesional puede ser objeto de investigación y a través de qué procedimientos. Tampoco la investigación en el área de conocimiento se tiene que limitar a la intervención profesional: hay otros ámbitos referidos al contexto, al entorno donde se sitúan los sujetos, que pueden ser conocidos por el Trabajo Social sin que tengan una relación inmediata con la práctica.

La tradición existente respecto a la investigación en nuestra área de conocimiento gusta de recrearse en la insuficiencia de trabajos, de la incapacidad de los profesionales para abordar este tipo de tareas y de la necesidad de los mismos. Sin embargo, la no proliferación de la investigación no es ni caprichosa ni casual: es fruto de una determinada concepción de la sociedad sobre la profesión y de una (equivocada, aunque a veces inevitable) orientación profesional que ha puesto más el énfasis en la intervención, en la gestión, en el tránsito entre la demanda y el recurso. Quejarse sobre la falta de investigación requiere pues preguntarse por qué tal ausencia. En cualquier caso, ni en el pasado ni en el presente la investigación ha estado completamente ausente de nuestra realidad disciplinaria.

Sobre los temas a investigar, García y Melián (1993: 99-100) proponen un total de diez áreas hacia las que se puede orientar la investigación en la disciplina, aunque todas ellas convergen en el impulso/creación de métodos y técnicas de actuación: desarrollo, profundización y creación de modelos de acción. La aplicación de los mismos a fines distintos viendo qué factores son los que facilitan o dificultan su puesta en práctica. Barbero (1999) considera que el conocimiento del Trabajo Social debería orientarse hacia la conjunción de conocimiento sobre el fenómeno y sobre las condiciones y características de la intervención, lo cual sólo es posible otorgándole a la investigación la centralidad que merece. Sólo así es posible según él lograr el requisito de autonomía intelectual imprescindible para cualquier disciplina o profesión.

1.2. Definir el Trabajo Social desde el lugar que ocupa en el saber

Aunque todas estas reflexiones ayudan a entender la naturaleza del Trabajo Social, nos parece que son insuficientes para comprenderla en profundidad.

Como señalábamos más arriba, la naturaleza del Trabajo Social es indisociable del lugar que éste ocupa en el saber y, creemos, que ninguna de las respuestas anteriores ayudan a clarificar cuál es esta posición. Abordar esta reflexión exige responder a dos preguntas básicas: cómo es la realidad social en la que se ubica el Trabajo Social y los trabajadores sociales y cómo explicar la misma (Howe, 1999).

En cuanto a cómo es la realidad social, basándonos en Berger y Luckmann (1993) sostenemos que la realidad social por excelencia era la realidad cotidiana, espacio en el que se van a localizar las manifestaciones materiales del objeto de nuestra disciplina. Esta realidad se caracteriza por que se presenta ya objetivada a las personas que se interrelacionan entre sí. El principal instrumento para la objetivación es el lenguaje, que construye, que dispone el orden en el que las cosas adquieren sentido. Sin embargo, dicho proceso de objetivación, necesario para el normal desenvolvimiento de las personas, se desarrolla a partir de acuerdos intersubjetivos, pactos entre personas que pueden tener o no visiones diferentes sobre un mismo hecho. Estos acuerdos son necesarios para la vida cotidiana. A partir de los mismos, los sujetos organizan su vida y establecen categorías respecto a lo que se considera como normal, corriente, anormal o desviado. La interacción entre las personas no se da de manera rígida y los acuerdos pueden cambiar en función del intercambio de significados. Cuando pretendemos aprehender esta realidad necesitamos hacer un esfuerzo deliberado, puesto que la realidad se impone por sí sola, dotada de coherencia y sentido, y el individuo requiere desafiar ambas características para poder pensar cómo es la realidad social y cómo se organiza.

Pero, volviendo a Howe, ¿es la realidad social un espacio en tensión o un espacio en equilibrio? ¿Es relevante esta cuestión para la naturaleza del Trabajo Social? La respuesta a ambas cuestiones están estrechamente ligadas, puesto que la naturaleza del Trabajo Social va a depender, entre otras cosas, de cómo pensemos qué es la sociedad en la que se ubica. Si la sociedad es tomada como un espacio equilibrado donde las personas y las instituciones tienen un rol y una función que cumplir, al Trabajo Social le corresponderá una tarea reparadora de las situaciones problemáticas, es decir, actuará únicamente con las personas concretas, puesto que son las que tienen el problema y las que deben, cuanto antes, recuperar un funcionamiento armónico en una sociedad que se regula adecuadamente. Sin embargo, si concebimos la sociedad como un espacio en tensión donde los intereses de las personas no sólo son distintos sino, además, contrapuestos, originándose situaciones de alienación y explotación, al Trabajo Social le corresponderá ejercer una actividad en clave de concienciación y emancipación para que las personas sean capaces de transformar y mejorar la sociedad.

Howe también introduce otra variable que consideramos fundamental para determinar la naturaleza del Trabajo Social: cómo explicamos la realidad social, si lo hacemos en claves objetivas o en claves subjetivas. Según Bourdieu (1991: 48-49), *el objetivismo se propone establecer regularidades objetivas (estructuras, leyes, sistemas de relaciones, etc.) independientemente de las conciencias y de las voluntades individuales, introduce una discontinuidad entre el conocimiento teórico y el conocimiento práctico, rechazando como «racionalizaciones», «prenociones» o «ideologías», las representaciones con que este último se arma*. Por el contrario, el subjetivismo reduce el contenido del mundo social a las representaciones que de él tienen los actores sociales, a lo percibido por el pensamiento del sentido común: *la realidad social no se agota en lo externo, sino que quiere ser completada con el sentido que sus participantes le atribuyen...* (Beltrán, 1991: 33). Es decir, ¿son los fenómenos de los que se ocupa el Trabajo Social explicados a partir de leyes y principios generales que predigan el comportamiento de los mismos, o la compresión de estos fenómenos requiere saber y conocer el punto de vista de las personas que los protagonizan?

Como podemos observar, la respuesta a estas dos grandes cuestiones (cómo es la realidad social y cómo explicarla) sitúa el debate sobre la naturaleza del Trabajo Social en un ámbito muy diferente al tratado en el comienzo de este capítulo, ubicándolo en la cuestión general sobre la naturaleza de las ciencias sociales y los modos de explicar la realidad social. Y, aunque añade más complejidad a la cuestión (Fernández y López, 2006), no es menos cierto que la enriquece y amplía las opciones en el momento de definir cuál es exactamente la naturaleza del Trabajo Social. Howe, basándose en Burell y Morgan, aborda esta cuestión estableciendo, a partir de la combinación orden-conflicto y objetividad-subjetividad, cuatro enfoques diferentes de la naturaleza del Trabajo Social que podemos observar en la siguiente tabla [1]:

	CAMBIO/ CONFLICTO	**EQUILIBRIO ORDEN**
OBJETIVIDAD	ESTRUCTURALISMO Revolucionarios	FUNCIONALISMO Reparadores
SUBJETIVIDAD	HUMANISMO Concientizadores	INTERPRETATIVISMO Buscadores de sentido

FUENTE: A partir de D. Howe (1999), *Dando sentido a la práctica.* Editorial Maristán, pp. 87-92.

¿Qué diferencias podemos encontrar entre estos enfoques a la hora de entender la naturaleza del Trabajo Social? Para observarlas, recuperemos la historia de Ainhoa y su familia.

Desde un enfoque reparador que concibe la realidad social en equilibrio y que la explica en clave objetiva, la naturaleza del Trabajo Social viene determinada por una concepción que responsabiliza a las personas de las situaciones por las que atraviesan. Es decir, que corresponde a los profesionales trabajar con las personas que tienen problemas para que puedan recuperar, cuanto antes, un funcionamiento adecuado y normal en la sociedad. Si tenemos en cuenta el caso de Ainhoa, el diagnóstico de estos problemas es siempre en clave individual o, en todo caso, desde una perspectiva sistémica, la unidad de análisis será la estructura familiar concebida como un sistema que ha visto alterado su funcionamiento por dos aspectos fundamentales: el fallecimiento del marido de Ainhoa y el accidente doméstico de la madre. Ambas cuestiones perturban de manera significativa el funcionamiento de la estructura familiar y, una vez superada la situación de crisis sobrevenida por el fallecimiento, los miembros de la familia tienen que empezar a tomar decisiones para recuperar su funcionamiento adecuado (cómo disminuir gastos, cómo aumentar ingresos, cómo atender a la abuela…). Bajo este enfoque reparador, será el trabajador social el que apoye a la familia a tomar estas decisiones y el que le diga a sus miembros lo que tienen que hacer, puesto que se considera que es el experto en resolver problemas sociales. Bajo ninguna premisa se actúa en clave grupal ni se incide en el funcionamiento de la sociedad: el esfuerzo corresponde realizarlo únicamente a la familia y a sus miembros, ellos son responsables de su situación porque no han sido previsores en la administración de sus ingresos económicos; el profesional les apoyará en la toma de decisiones y, en todo caso, puede tramitar la consecución de algunos recursos que contribuyan a paliar en parte la situación familiar.

Frente a esta perspectiva reparadora, el enfoque de los revolucionarios, siempre siguiendo a Howe (1999), nos ofrece una visión completamente diferente de la situación y, en consecuencia, la naturaleza del Trabajo Social también es distinta. Es verdad que comparte con los reparadores una explicación objetiva de la realidad pero, en este caso, basada en la tensión y confrontación social. Aunque Ainhoa y su familia no han pertenecido a la clase baja de la sociedad, no es menos cierto que su situación también puede ser leída en claves de explotación: como mujer, se ha visto relegada al ámbito de lo doméstico, de lo afectivo, de lo expresivo, mientras que su marido se ocupaba de los roles instrumentales y del espacio público. Además, le corresponde hacerse cargo de la situación de su madre a pesar de no disponer de medios suficientes para ello. De alguna manera, se perpetúa y reproduce un modelo de funcionamiento social que explota a la mujer y la hace de-

pendiente de un hombre. Es más, cuando ha intentado trabajar, ha sido acosada en el lugar de trabajo.

Es verdad que esta lectura de la situación de Ainhoa y su familia puede sorprender a más de un lector. Lo interesante de esta perspectiva es que ofrece otra lectura de la realidad social y determina otra naturaleza a la actuación de los trabajadores sociales. En este caso, como se desarrolla una explicación de los problemas de esta familia en clave social, es decir, que la responsabilidad de los mismos no recae sobre la persona en sí sino sobre el funcionamiento de la sociedad, la intervención del profesional exige otras claves: hay que transferir a la familia recursos que permitan mejorar su situación como una posibilidad de redistribución de la riqueza, hay que trabajar en clave grupal y comunitaria desdeñando la intervención exclusivamente individual. El trabajador social debería poner en contacto a Ainhoa con asociaciones de mujeres que compartan una situación similar, o con asociaciones de familiares de víctimas de accidentes de tráfico con las que compartir y desarrollar una acción conjunta que les proporcione más medios para hacer frente a su situación…

Para entender la perspectiva de los buscadores de sentido, Howe (1999) enfatiza la importancia de la comprensión como estrategia para conocer la realidad social en la que deben intervenir los trabajadores sociales. Este enfoque, que también considera que la sociedad es un espacio equilibrado y armónico, entiende que la explicación de la realidad no se puede hacer al margen de lo que los fenómenos sociales representan para las personas que lo protagonizan. Es decir, que si un trabajador social va a intervenir con personas, que son los que deben cambiar para ajustar su actuación al funcionamiento general de la sociedad, debe comprender a éstos y, para ello, conocerá el punto de vista que las personas tienen sobre los problemas que viven. Si lo comparamos con los reparadores, observamos un desplazamiento desde la objetividad a la subjetividad; si lo hacemos con los revolucionarios, la diferencia estriba en la explicación tensionada o equilibrada de la sociedad. Desde una perspectiva práctica, el trabajador social empleará una herramienta fundamental: la escucha. Sólo a través de la misma y con una dedicación de tiempo suficiente será posible una interpretación adecuada de la realidad y, en consecuencia, sólo después de la comprensión podrá ordenarse la intervención. Comprender equivale a explicar el problema desde el punto de vista de la persona que lo tiene; será labor del profesional encuadrar esta situación de acuerdo al contexto en el que vive. En el caso que nos sirve de referencia, el trabajador social deberá entrevistarse con Ainhoa y con los diferentes miembros de su familia antes de proponer cualquier actuación. Si en el enfoque reparador el profesional señalaría que es necesario reducir gastos y aumentar ingresos y ello puede implicar, por ejemplo, la venta de la casa y el alquiler de una más modesta, esta actua-

ción no podría llevarse a cabo hasta que el profesional no comprendiera bien qué significa esto para la familia y cómo lo abordaría. Este enfoque de la naturaleza del Trabajo Social va a exigir al profesional una gran dedicación a cada caso, una coherencia con lo que dice y una implicación con cada usuario porque se convertirá en un referente para el mismo.

Nos queda analizar la «perspectiva concientizadora» como naturaleza del Trabajo Social. Howe establece que este enfoque se caracteriza por buscar, al igual que los buscadores de sentido, una comprensión de la realidad social desde el punto de vista de los sujetos pero, sin embargo, muestra una concepción de la realidad en clave de tensión y conflicto. La suma de estas dos aportaciones proporciona una consideración de que los sujetos viven en la realidad social en una mezcla de alienación y persuasión que los convierte en perfectos cómplices de un funcionamiento desigual e interesado de la sociedad. Basándose en la comprensión, los concientizadores proponen el logro de la comprensión de la realidad social, pero van más allá que los buscadores de sentido: no se conforman con conocer el problema desde el punto de vista de las personas que lo viven, sino que pretenden que esta comprensión sea el primer paso hacia la emancipación. Es decir, que los trabajadores sociales deben aprovechar la escucha, la relación, la comunicación… para que las personas descubran cuáles son los mecanismos de alienación que les afectan y, en consecuencia, puedan hacer frente a los mismos para ser mejores personas, más autónomas y libres. Esta comprensión está también orientada hacia la intervención grupal y comunitaria, puesto que se entiende que es el modo de intervenir más adecuado para mejorar la sociedad. Por tanto, ya no se trata de decirle a Ainhoa y su familia lo que tienen que hacer. Se trata de apoyarles para que tomen sus propias decisiones, para que descubran que necesitan vivir de otra manera de acuerdo a sus nuevas posibilidades económicas. De comprender su situación de partida para orientarlos hacia la emancipación.

Después de llegar hasta aquí, los lectores pueden considerar que la cuestión sobre la naturaleza del Trabajo Social queda abierta, que el autor de estas páginas no ha aportado realmente nada. Puede ser. Sin embargo, no es ésta nuestra perspectiva. La naturaleza del Trabajo Social no se establece de manera esencialista, como si fuera posible definirla sin tener en cuenta los condicionamientos epistemológicos presentes en las ciencias sociales. No nos conformamos con decir que el Trabajo Social es una profesión con una orientación determinada, de la que hablaremos más adelante cuando analicemos la relación objeto-sujeto en Trabajo Social, sino que queremos analizar esta naturaleza a la luz de las ciencias sociales. Es verdad que queda como cuestión abierta, pero no es menos cierto que la respuesta a la naturaleza del Trabajo Social dependerá del marco teórico que tomemos como referencia. Que el lector amplíe sus lecturas y elija el marco adecuado que

considere oportuno. Nosotros entendemos que es el marco teórico de los concientizadores el que ofrece una respuesta más precisa a la naturaleza del Trabajo Social. Combina dos elementos diferentes que entroncan con características que han estado presentes en el Trabajo Social desde siempre: por un lado, el Trabajo Social se ha caracterizado por desarrollarse como profesión que exige contacto, relación, comunicación con los usuarios con los que se interviene. La comprensión aporta esta perspectiva de relación. Por otro lado, aunque no siempre ha sido así, la actuación de los trabajadores sociales está comprometida con la transformación social, con la modificación de las situaciones de malestar, dependencia, insatisfacción… en otras de bienestar, independencia o satisfacción. Este enfoque lo aporta la emancipación que proponen los concientizadores. Bajo esta concepción se recogen las dos dimensiones básicas de actuación del Trabajo Social: la individual, puesto que nos interesa superar los problemas que afectan a personas concretas, y la grupal o comunitaria, porque entendemos que la solución a dichos problemas exige pequeñas o grandes transformaciones en el entorno en el que las personas se ubican.

2. El objeto, las competencias, los principios y valores del Trabajo Social

2.1. Comprender el objeto del Trabajo Social

Decíamos anteriormente que era necesario saber cómo es la realidad social en la que se ubica el Trabajo Social para poder determinar la naturaleza del mismo. Para poder reflexionar sobre su objeto debemos ir un poco más allá y establecer qué parte de esa realidad social corresponde al Trabajo Social. Ha sido ésta una tarea que ha ocupado largamente a la disciplina y, al igual que ocurre con otras ciencias sociales, al menos teóricamente está aún inconclusa. Veamos en la tabla de la página siguiente cómo ha ido evolucionando esta definición del objeto del Trabajo Social.

La tabla es una síntesis que pretende mostrar las diferentes definiciones que ha ido teniendo el objeto del Trabajo Social. No es nuestra intención analizar cada una de ellas. Tan sólo poner de manifiesto que estas definiciones han ido evolucionando de acuerdo a los contextos geográficos donde se han desarrollado y a las corrientes teóricas dominantes en el ámbito de las ciencias sociales. Estos dos factores, contexto y paradigma dominante, son los fundamentales para entender las diferencias entre las distintas definiciones. Todas ellas nos hablan de un constructo que gira en torno a los problemas sociales, las necesidades o situaciones de malestar… que deben ser transformadas a través de una intervención profesional. Estas situacio-

Síntesis de diferentes definiciones del objeto	
El objeto definido como la relación entre individuo y situación (1937-1980)	Interacción entre persona y situación. Funcionamiento social de las personas en las situaciones sociales. Aquel tipo de problemas de relación interpersonal en los que la persona puede ser apoyada para restablecer su ajuste y buen funcionamiento.
El objeto definido a partir de las necesidades sociales (1979-1990)	Binomio recurso necesidad en la situación. Necesidades y mantenimiento social. Necesidades y control social. Necesidades y cambio en condiciones de vida material y psicosocial.
El objeto definido a partir de su localización en la vida cotidiana (1976-1986)	La cotidianidad y lo contingencial. Las relaciones vinculadas a la transición ciclo de vida familiar y comunicación y a factores macroestructurales (vivienda, salud). La interacción de los factores subjetivos y objetivos del acontecimiento humano constituido por la persona y la situación.
El objeto definido a partir de la tensión dialéctica individuo-sociedad (1986-1991)	El hombre encarnado en una estructura de clases que genera conflictos de desigualdades y problemas sociales. Efectos de las contradicciones estructurales de la sociedad manifestadas en las condiciones de vida de las clases subalternas. Problemáticas derivadas de la producción y reproducción social expresada en las prácticas cotidianas de los actores. Génesis de los problemas y su vivencia. Interacción individuo-sociedad.

FUENTE: Molina y Romero (1999): Contribuciones al debate sobre el objeto y la identidad. *Revista de Servicio Social.* Vol. 1, núm. 3.

nes no sólo nos muestran la vivencia de una carencia, sino también la distancia que se establece entre las mismas y la posibilidad de superarlas obteniendo así una situación de bienestar. Al Trabajo Social le interesa conocer

las situaciones de privación en cuanto que las personas pretenden mejorarla. El apoyo que se puede prestar en ese tránsito es lo específico de la profesión, de forma que, de acuerdo con Banks (1997), establece una determinación ética en el trabajo que consistiría en *contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, grupos y comunidades actuando en el medio social para crear o potenciar las condiciones favorables para ello* (Fernández y Rondón, 2003: 202); a juicio de algunos autores (Moreno, 1999), este compromiso constituye el rasgo diferenciador propio y característico del Trabajo Social.

La definición del objeto del Trabajo Social necesita tener en cuenta el juego que se establece entre las personas y entre éstos y la estructura social, es decir, necesita preguntarse cómo se generan y cómo se conciben las manifestaciones materiales del objeto a partir de las cuales puede ser conceptualizado. En la definición del objeto el punto inicial es preguntarse cómo es la realidad social, cuestión que ya hemos intentado dilucidar con anterioridad. En segundo lugar, nos corresponde averiguar de qué espacio de la realidad social se ocupa el Trabajo Social y cómo llega a los trabajadores sociales en forma de objeto, es decir, cómo se define un ámbito de intervención diferenciado de otras profesiones y disciplinas que también intervienen en el ámbito de la realidad social.

Las situaciones de las que se ocupa el Trabajo Social son construcciones histórico-sociales que surgen de la interrelación de los sujetos entre sí que, guiados por objetivos e intereses diferentes y con posiciones de poder diferenciadas y desiguales en la sociedad, generan situaciones de desigualdad, de desequilibrio interno en la propia estructura social. Como producto social, la consideración de lo que se entiende por objeto del Trabajo Social está sujeta a cambios de acuerdo a coordenadas espacio temporales. Varía según el momento histórico y según la ubicación espacial. Igualmente, la forma de hacer frente a estas situaciones también sufre transformaciones. Preguntarse por cómo se genera el objeto implica interrogarse cómo se le hace frente. Así es como aparece el Trabajo Social, como una forma especializada de apoyo (o control) a/de las personas que padecen dichas situaciones de privación, necesidad o malestar.

2.1.1. Una propuesta para definir el objeto del Trabajo Social

Nuestra posición respecto a la construcción del objeto en Trabajo Social (Vázquez, 1998) sostiene que el objeto no es definido por los propios trabajadores sociales, sino que existe una construcción social previa sin la que la actuación de estos profesionales no sería posible. En efecto, antes de que intervengan los trabajadores sociales con una realidad social dada, es nece-

sario que exista en el seno de la sociedad un consenso previo respecto a definir dicha situación como merecedora de apoyo profesional. Son los sujetos presentes en la realidad social los que, de acuerdo a intereses y objetivos determinados, definen situaciones sociales como necesitadas de intervención o apoyo profesional. Estas situaciones se caracterizan por estar alejadas de lo que se considera correcto, adecuado y normal en un contexto determinado. Definir estas situaciones de esta manera no es sólo un modo de objetivar la realidad social a través del lenguaje con consecuencias evidentes para la interacción social, sino que se convierte en un mecanismo de control y poder social de gran fuerza, puesto que determina quién puede recibir apoyo y quién no. Este consenso en el seno de la sociedad se refrenda a través de los poderes públicos que disponen de leyes, recursos, estrategias… a través de las cuales el Trabajo Social encuentra un marco institucional desde el que desarrollar su actuación profesional, que no sería posible, insistimos, si no existiera esta construcción social previa del objeto.

¿Cuáles son las consecuencias que para el Trabajo Social tiene esta construcción social previa? ¿Qué le exige a los trabajadores sociales? Sostenemos al respecto que la construcción social previa es necesaria pero insuficiente. Necesaria por lo ya afirmado: otorga un contexto institucional en el que desarrollar la actuación del Trabajo Social. Sin embargo, creemos que es también insuficiente, puesto que los trabajadores sociales necesitan establecer distancia sobre esta primera construcción. Por dos razones: la primera, porque pertenecen a la parte normalizada de la sociedad con capacidad de definir aquellas situaciones sociales como necesitadas de apoyo (o control). Deben establecer distancia respecto a esta posibilidad para que su juicio profesional responda más a criterios técnicos que a construcciones sociales previas. La segunda razón reside en la capacidad de repensar el objeto del Trabajo Social. Para que los problemas sociales no sean siempre definidos y abordados en clave individual o, en todo caso, en función de la parte normalizada de la sociedad y, sobre todo, para poder influir en la sociedad y en las políticas sociales a partir de esta reflexión teórica sobre el objeto y sus manifestaciones materiales.

2.2. Las competencias profesionales de los trabajadores sociales

Si hemos reflexionado sobre el objeto del Trabajo Social y como se manifiesta el mismo en la sociedad en la que actúan los trabajadores sociales, procede ahora que abordemos el análisis de lo que hacen estos profesionales para lograr la transformación de las situaciones de malestar en bienestar. Tradicionalmente, se ha entendido esta cuestión como la determinación de las funciones del Trabajo Social. Sin embargo, nosotros no somos

partidarios de abordarla en claves de funciones sino en claves de competencias. Las funciones nos determinan qué hacen los trabajadores sociales de acuerdo al área profesional en el que se ocupan (intervención directa, gestión de casos y recursos, supervisión, gerencia, investigación, docencia…), mientras que las competencias nos definen lo que los trabajadores sociales saben hacer para lograr alcanzar las situaciones de bienestar deseadas y definidas conjuntamente con los usuarios.

Las competencias profesionales de los trabajadores sociales en España han sido definidas en el Libro Blanco del Título de Grado de Trabajo Social (Vázquez, coord., 2004) a partir del «National Ocupational Standards for Social Work» del Reino Unido. En este documento se recoge, en primer lugar, una competencia general de los trabajadores sociales que queda definida del siguiente modo:

Los trabajadores sociales tiene una comprensión amplia de las estructuras y procesos sociales, el cambio social y del comportamiento humano, que le capacita para: intervenir en las situaciones (problemas) sociales (de malestar) que viven personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades, asistiendo, manejando conflictos y ejerciendo mediación. Participar en la formulación de las políticas sociales y favorecer la ciudadanía activa mediante el empoderamiento y la garantía de los derechos sociales. Todo ello con el fin último de contribuir junto con otros profesionales de la acción social a la integración social de personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades, la constitución de una sociedad cohesionada y el desarrollo de la calidad de vida y del bienestar social.

Esta competencia general se concreta en seis ámbitos competenciales, cada uno de los cuales se concreta en un número determinado de competencias profesionales que establecen el perfil profesional de los trabajadores sociales, es decir, definen en qué consiste la actuación de los profesionales al mismo tiempo que sirven para diferenciar al Trabajo Social de otras profesiones y disciplinas.

1. **Capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias.**
   1.1. Establecer relaciones profesionales al objeto de identificar la forma más adecuada de intervención.
   1.2. Intervenir con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para ayudarles a tomar decisiones bien fundamentadas acerca de sus necesidades, circunstancias, riesgos, opciones preferentes y recursos.
   1.3. Valorar las necesidades y opciones posibles para orientar una estrategia de intervención.

2. **Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del Trabajo Social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales.**
   2.1. Responder a situaciones de crisis valorando la urgencia de las situaciones, planificando y desarrollando acciones para hacer frente a las mismas y revisando sus resultados.
   2.2. Interactuar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para conseguir cambios, promocionar el desarrollo de los mismos y mejorar las condiciones de vida a través de la utilización de los métodos y modelos de Trabajo Social, haciendo un seguimiento con regularidad de los cambios que se producen al objeto de preparar la finalización de la intervención.
   2.3. Preparar, producir, implementar y evaluar los planes de intervención con el sistema cliente y los colegas profesionales negociando el suministro de servicios que deben ser empleados y revisando la eficacia de los planes de intervención con las personas implicadas al objeto de adaptarlos a las necesidades y circunstancias cambiantes.
   2.4. Apoyar el desarrollo de redes para hacer frente a las necesidades y trabajar a favor de los resultados planificados examinando con las personas las redes de apoyo a las que puedan acceder y desarrollar.
   2.5. Promover el crecimiento, desarrollo e independencia de las personas identificando las oportunidades para formar y crear grupos, utilizando la programación y las dinámicas de grupos para el crecimiento individual y el fortalecimiento de las habilidades de relación interpersonal.
   2.6. Trabajar con los comportamientos que representan un riesgo para el sistema cliente identificando y evaluando las situaciones y circunstancias que configuran dicho comportamiento y elaborando estrategias de modificación de los mismos.
   2.7. Analizar y sistematizar la información que proporciona el trabajo cotidiano como soporte para revisar y mejorar las estrategias profesionales que deben dar respuesta a las situaciones sociales emergentes.
   2.8. Utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos.
   2.9. Diseñar, implementar y evaluar proyectos de intervención social.

3. **Apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias.**
   3.1. Defender a las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y actuar en su nombre si la situación lo requiere.
   3.2. Preparar y participar en las reuniones de toma de decisiones al objeto de defender mejor los intereses de las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades.

4. **Actuar para la resolución de las situaciones de riesgo con los sistemas cliente, así como para las propias y las de los colegas de profesión.**
   4.1. Establecer y actuar para la resolución de situaciones de riesgo previa identificación y definición de la naturaleza del mismo.
   4.2. Establecer, minimizar y gestionar el riesgo hacia uno mismo y los colegas a través de la planificación, revisión y seguimiento de acciones para limitar el estrés y el riesgo.

5. **Administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización.**
   5.1. Administrar y ser responsable de su propio trabajo asignando prioridades, cumpliendo con las obligaciones profesionales y evaluando la eficacia del propio programa de trabajo.
   5.2. Contribuir a la administración de recursos y servicios colaborando con los procedimientos implicados en su obtención, supervisando su eficacia y asegurando su calidad.
   5.3. Gestionar, presentar y compartir historias e informes sociales manteniéndolos completos, fieles, accesibles y actualizados como garantía en la toma de decisiones y valoraciones profesionales.
   5.4. Trabajar de manera eficaz dentro de sistemas, redes y equipos interdisciplinares y multiorganizacionales con el propósito de colaborar en el establecimiento de fines, objetivos y tiempo de duración de los mismos, contribuyendo igualmente a abordar de manera constructiva los posibles desacuerdos existentes.
   5.5. Gestionar y dirigir entidades de bienestar social.

6. **Demostrar competencia profesional en el ejercicio del Trabajo Social.**
   6.1. Investigar, analizar, evaluar y utilizar el conocimiento actual de las mejores prácticas del Trabajo Social para revisar y ac-

tualizar los propios conocimientos sobre los marcos de trabajo.

6.2. Trabajar dentro de estándares acordados para el ejercicio del Trabajo Social y asegurar el propio desarrollo profesional utilizando la asertividad profesional para justificar las propias decisiones, reflexionando críticamente sobre las mismas y utilizando la supervisión como medio de responder a las necesidades de desarrollo profesional.

6.3. Gestionar conflictos, dilemas y problemas éticos complejos identificando los mismos, diseñando estrategias de superación y reflexionando sobre sus resultados.

6.4. Contribuir a la promoción de las mejores prácticas del Trabajo Social participando en el desarrollo y análisis de las políticas que se implementan.

6.5. Investigar, analizar, evaluar y utilizar el conocimiento actual de las mejores prácticas del Trabajo Social para revisar y actualizar los propios conocimientos sobre los marcos de trabajo.

6.6. Trabajar dentro de estándares acordados para el ejercicio del Trabajo Social y asegurar el propio desarrollo profesional utilizando la asertividad profesional para justificar las propias decisiones, reflexionando críticamente sobre las mismas y utilizando la supervisión como medio de responder a las necesidades de desarrollo profesional.

6.7. Gestionar conflictos, dilemas y problemas éticos complejos identificando los mismos, diseñando estrategias de superación y reflexionando sobre sus resultados.

6.8. Contribuir a la promoción de las mejores prácticas del Trabajo Social participando en el desarrollo y análisis de las políticas que se implementan.

2.3. Principios y valores del Trabajo Social

Hasta ahora, nos hemos ocupado de analizar de qué se ocupa el Trabajo Social (el objeto) y cómo se ocupa (las competencias profesionales). Procede que abordemos ahora que reflexiones desde dónde intervienen los trabajadores sociales, es decir, cuáles son los principios y valores que lo caracterizan como profesión y disciplina. Salcedo (2000: 81) sostiene que, a pesar de que estos principios han ido evolucionando a lo largo del tiempo, ha habido dos de ellos que se han mantenido inalterables: el compromiso con el bienestar a través de la prestación de un servicio competente y el respeto a

las decisiones de los usuarios y clientes. Veamos cómo recoge este autor la evolución de estos principios a partir de tres autores que significativamente se han ocupado de esta cuestión:

Evolución de los principios en Trabajo Social

Biestek (1957)	Butrym (1976)	Banks (1995)
Individualización	Individualización	Respeto y promoción de los derechos de las personas
Expresión significativa de sentimientos	Expresión significativa de sentimientos	Promoción del bienestar
Implicación emocional controlada	Implicación emocional controlada	Igualdad
Aceptación	Aceptación	Justicia distributiva
Actitud antifiscalizadora	Actitud antifiscalizadora	
Autodeterminación	Autodeterminación	
Confidencialidad	Confidencialidad	
	Respeto a las personas	

FUENTE: D. Salcedo (2000): La evolución de los principios en trabajo social. *Revista Acciones e Investigaciones Sociales,* 11; 82.

La evolución de los principios obedece a las transformaciones que se han producido en el ejercicio del Trabajo Social, siendo especialmente notorios los cambios sufridos desde la segunda formulación a la tercera, aunque todos ellos tienen como fundamento el abordar las relaciones profesionales con los usuarios y clientes con dignidad (Salcedo, 2000: 83).

El Consejo General de Diplomados en Trabajo Social de España, siguiendo las orientaciones ofrecidas por la Declaración Internacional de Principios Éticos de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, aprobó en el año 1999 un código deontológico de la profesión que sirve como referencia fundamental para entender los principios del Trabajo Social. Concretamente, el capítulo segundo de este código recoge un total

de 12 principios que nos sirven para establecer el marco general de actuación de los trabajadores sociales:

— Todo ser humano posee un valor único, lo que justifica la consideración moral hacia cada persona.
— Cada individuo tiene derecho a la autorrealización, hasta donde no interfiera en el derecho de los demás, y tiene la obligación de contribuir al bienestar de la sociedad.
— Cada sociedad, independientemente de su organización, debe funcionar de manera que proporcione los máximos beneficios a todos sus miembros.
— Los trabajadores sociales tienen un compromiso con los principios de la justicia social.
— Los trabajadores sociales tienen la responsabilidad de dedicar sus conocimientos y técnicas, de forma objetiva y disciplinada, a ayudar a los individuos, grupos, comunidades y sociedades en su desarrollo y en la resolución de los conflictos personales y/o sociales y sus consecuencias.
— Los trabajadores sociales deberán proporcionar la mejor atención posible a todos aquellos que soliciten su ayuda y asesoramiento, sin discriminaciones injustas basadas en diferencias de género, edad, discapacidad, color, clase social, raza, religión, lengua, creencias políticas o inclinación sexual, siempre que cualquiera de estas diferencias no encubra violencia ni abuso de poder.
— Los trabajadores sociales deben respetar los derechos humanos fundamentales de los individuos y los grupos reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y otros acuerdos internacionales derivados de dicha Declaración.
— Los trabajadores sociales deben tener en cuenta los principios de derecho a la intimidad, confidencialidad y uso responsable de la información en su trabajo profesional. Los trabajadores sociales respetan la confidencialidad justificada, aun en los casos en que la legislación de su país esté en conflicto con este derecho.
— Los trabajadores sociales deben trabajar en estrecha colaboración con los clientes y usuarios, en interés de los mismos, prestando el debido respeto a los intereses de las demás personas involucradas. Se debe motivar a los clientes y usuarios a que participen lo más posible y deben ser informados de los riesgos y posibles ventajas de las propuestas de actuación que se les ofrezcan.
— Los trabajadores sociales esperan, generalmente, que los clientes y usuarios se responsabilicen, en colaboración con ellos, de las actuaciones que puedan afectar a su vida. Los trabajadores sociales deben

hacer el menor uso posible de medidas legales coercitivas. Sólo deberían adoptarse medidas coercitivas en favor de una de las partes implicadas en un conflicto, después de una cuidadosa evaluación de los argumentos de cada una de las partes en litigio.

— El Trabajo Social es incompatible con el apoyo, directo o indirecto, a los individuos, grupos, fuerzas políticas o estructuras de poder que destruyan a otros seres humanos con el terrorismo, la tortura u otros medios violentos.

— Los trabajadores sociales deben tomar decisiones justificadas éticamente y mantenerlas, teniendo en cuenta la «Declaración Internacional de Principios Éticos de la FITS» y los «Criterios Éticos Internacionales para los Trabajadores Sociales» adoptados por sus asociaciones y colegios profesionales nacionales.

3. La relación objeto-sujeto en Trabajo Social

El análisis de esta relación en Trabajo Social está referido a dos ámbitos: el primero de ellos tiene que ver, de nuevo, con el lugar del Trabajo Social en el saber, puesto que afecta a la naturaleza del conocimiento generado, y en qué medida este conocimiento puede ser considerado objetivo o no. El segundo ámbito alude directamente a cómo es la relación entre trabajador social y cliente en la intervención profesional, es decir, cómo afecta a la actuación del profesional esta relación objeto y sujeto. Veamos cada una de ellas.

Si el Trabajo Social pretende la generación de conocimientos, debe entender que el mismo es una actividad o proceso que pone en contacto al mundo exterior con un sujeto que pretende conocerlo (Sierra Bravo, 1983). En este proceso intervienen el *sujeto*, el *objeto* y la *relación* que se establece entre ellos. Por objeto vamos a entender aquello sobre lo que se conoce. En este caso, la realidad social, que es sensible, cambiante, múltiple, compleja, características de las que participa el objeto del Trabajo Social. Este conjunto de rasgos determinan que los hechos sociales sean únicos. Para su abordaje, podemos contar tan sólo con una experiencia previa en los procesos metodológicos y con el estudio de fenómenos parecidos, pero no idénticos. El sujeto forma parte del objeto de conocimiento y, como ya hemos indicado, puede ser causa o consecuencia de cambios en relación al objeto. Sobre la relación que el sujeto mantiene con el objeto se han desarrollado en las ciencias sociales diversas corrientes que enfatizan bien la objetividad, partiendo de parámetros positivistas y realistas, o bien la subjetividad, que se sostiene sobre el énfasis en el sujeto y en las representaciones mentales de éstos.

3.1. La relación objeto-sujeto más allá de la relación profesional

La relación entre objeto y sujeto constituye uno de los ejes fundamentales de discusión al influir poderosamente en las condiciones en las que se desarrolla el conocimiento. Considerar o no que existe tal relación entre ambos elementos es uno de los criterios que se utilizan para discernir unas corrientes de pensamiento de otras. A tal efecto, Pourtois y Desmet (1992: 23-32) identifican claramente dos tendencias respecto a esta cuestión: la que sostiene que no hay relación y la que afirma que esa relación sí existe. La primera de ellas estaría caracterizada porque *los hechos se derivan exclusivamente de la observación y la experimentación,* pudiéndose analizar los mismos de forma neutra y objetiva. Se vincula al positivismo al sostener que *el espíritu de la ciencia debe servirse exclusivamente de la observación directa, de la comprensión y de la experiencia,* por lo que la ciencia sólo puede existir a partir del análisis de los hechos reales, que deben ser descritos y analizados con absoluta neutralidad. La segunda corriente, la que sostiene que sí existe una relación, se vincula a la fenomenología y, según estos autores, el positivismo presta más a atención a lo que se manifiesta y menos a lo subyacente, siendo esto último algo fundamental para entender los hechos que son estudiados, puesto que *se trata de comprender los fenómenos a partir del sentido que adquieren para las personas en el marco de su «proyecto del mundo».* Gualda (1996: 46-49) nos recuerda que esta polémica está superada por la *reflexividad en la cibernética de segundo orden*, que nos pone de manifiesto cómo el sujeto forma parte del objeto y está dotado de *reflexividad*: el sujeto observa al objeto, se observa a sí mismo y es observado por los objetos. Si el individuo influye en el objeto —la parte de la realidad social de la que se ocupan los trabajadores sociales—, ésta influye en aquél de forma que la construcción de la misma se convierte en imprevisible, produciéndose continuamente un juego de interacciones, de intersubjetividades. Por tanto, ni el objeto ni el sujeto están libres de valores, ni son neutros.

En el ámbito del Trabajo Social, como ya hemos señalado cuando reflexionábamos sobre el objeto, apuntábamos que el sujeto que conoce ocupa, respecto al objeto conocido, una posición particular puesto que el cognoscente forma parte de lo conocido, es decir, se ubica en la misma realidad social a la que pertenece el objeto. Aunque no es un rasgo exclusivo del Trabajo Social, en éste se plantean problemas metodológicos, puesto que el sujeto puede ser modificado por el objeto estudiado al mismo tiempo que puede ser causa de la modificación de éste. Esta situación incide de manera significativa en los problemas de la objetividad dentro del Trabajo Social. ¿Cómo superar esta cuestión? Lo haremos a partir del marco que, para nosotros, acoge al Trabajo Social en las ciencias sociales y que se define por

la concepción ampliada de las mismas. Para esta reflexión nos serviremos de las aportaciones de Pourtois y Desmet (1992: 107-127) y de Habermas (1988) cuando plantea los intereses del conocimiento (Vázquez, 1997). Creemos que ambos planteamientos son compatibles, puesto que esta visión ampliada no puede obviar qué objetivos persigue, lo que nos lleva a preguntarnos por sus intereses. Como nos señalan los autores, la concepción ampliada *podría ser el [camino] de la epistemología y de la metodología nuevas, a saber, aquel que favoreciera el análisis de las interrelaciones entre las personas, el examen de la subjetividad del observado y del observador, la investigación de lo particular y del sentido, el tener en cuenta la dinámica de los acontecimientos, la historia de las personas y la complejidad de los fenómenos.*

Los rasgos que caracterizan a la concepción ampliada afectan, a nuestro modo de ver, a aspectos fundamentales: *orientaciones metodológicas* que resaltan por su énfasis en lo cualitativo. No se trata de obviar la importancia que los datos y la metodología cuantitativa tienen, se trata de ampliar la naturaleza de los datos a estudiar. La metodología a emplear tiene que permitir captar la subjetividad de las personas, la presencia del observador y sus repercusiones tanto sobre el sujeto como sobre el resultado de la investigación. La influencia que sobre este observador realiza el objeto de estudio. Reconocer, en definitiva, que los sujetos construyen la realidad social en permanente interacción. En cuanto a la *concepción del sujeto, l*a consideración que tiene la concepción ampliada de las ciencias humanas alude tanto a la particularidad como a la complejidad. Ambas se influyen y se determinan mutuamente. La diferencia entre las distintas personas radica en que viven de manera diferente la multiplicidad de elementos que existen en la realidad social. Y, si la realidad social es compleja, lo es porque su construcción se hace a partir de la peculiaridad de las personas. La concepción ampliada no significa una absoluta libertad en los procedimientos y en la verificación del conocimiento. Que se amplíe el objeto, que se tenga en cuenta su particularidad, no es sinónimo de que todo valga para producir conocimiento científico social. La rigurosidad en ciencias sociales no está reñida con una multiplicidad de métodos, con un respeto a la naturaleza del objeto ni con el desarrollo de un camino diferente al seguido por las ciencias naturales.

Para finalizar esta reflexión traemos aquí la importante aportación de Habermas (1988) sobre los intereses del conocimiento. Creemos que se trata de una cuestión fundamental, puesto que la construcción de las ciencias sociales no es ni objetiva ni neutra. Responde siempre a unos intereses que es necesario tener en cuenta para mantener una actitud crítica respecto al conocimiento. De los tres tipos de interés que identifica, señalamos el *interés de emancipación,* que está basado en la lógica de la comunicación pero

potenciando la capacidad de autorreflexión del sujeto. Aplicado al Trabajo Social, el profesional no domina, facilita que el sujeto sea capaz de autodeterminarse, de potenciar su autonomía propia. El objetivo, por tanto, se centra en la liberación del sujeto de las relaciones de dependencia que existen en su entorno. Es el interés propio de las ciencias sociales críticamente orientadas. Como el propio Habermas nos indica, el interés técnico ha sido útil para el hombre, puesto que ha permitido el control sobre la naturaleza, pero es insuficiente para conseguir la autonomía de los hombres. Para tal fin es necesario que la comprensión y la intersubjetividad no se destinen sólo a tener un conocimiento desde el punto de vista del sujeto, sino que estén orientadas hacia su autodeterminación.

Estos dos referentes, concepción ampliada de las ciencias humanas y el tipo de interés emancipatorio, nos retrotraen a la cuestión de la naturaleza del Trabajo Social en el sentido de que, como sosteníamos, es el enfoque de los concientizadores el que mejor responde porque orienta la comprensión hacia la emancipación. No se trata tan sólo de una afirmación voluntarista, sino que encuentra en el ámbito de las ciencias sociales unos referentes teóricos sólidos en los que fundamentarse.

3.2. La relación objeto-sujeto desde la perspectiva de la práctica profesional

Desde una perspectiva práctica, también es pertinente el análisis de la relación objeto-sujeto en Trabajo Social. Se trata ahora de comprender cuáles son las claves que orientan dicha actuación y cómo se reconoce en la misma su carácter dialógico a través de la creación de un espacio interpersonal de intervención donde la complicidad entre profesional y usuario es imprescindible para el avance de la solución del caso (Fernández y Ponce de León, 2008, 197-200).

Para entender, desde una óptica profesional, la relación objeto-sujeto traemos a colación la presentación de los tres modelos generales de evaluación en intervención que Smale, Tuson y Statham (2003:143-164) señalan, y cuyas características principales hemos presentado en otra parte (Vázquez, 2008). Hagámoslo retomando el caso de Ainhoa y su familia para comprender mejor las implicaciones de estos modelos de intervención.

El primer modelo, el procedimental, en realidad no es tanto un modelo que describa un proceso de intervención social sino de gestión social. En efecto, son numerosos los trabajadores sociales que realizan única y exclusivamente gestión social porque su formación académica y sus competencias profesionales permiten realizar adecuadamente esta labor de administración y gestión de recursos sociales. Es un modelo caracterizado por una

lectura de la realidad social orientada a saber si la problemática en cuestión del usuario encaja o no en parámetros previamente definidos. Se evalúa dicha realidad y se determina en qué grado el usuario tiene acceso o no a unos recursos sociales concretos. Según este modelo, la intervención en el caso de Ainhoa quedaría limitada a saber si la familia puede acceder a algún tipo de prestación económica que le permita hacer frente a sus obligaciones; si la abuela de la familia, tras su caída, tiene derecho a algún tipo de servicio a domicilio o si puede ser considerada como dependiente y en qué grado.

Este modelo perturba la relación entre objeto y sujeto en Trabajo Social porque limita la misma a la mera tramitación de recursos sociales, a una transferencia de bienes desde las instituciones a los usuarios. Es obvio que no todas las intervenciones profesionales se basan en esta transferencia, aunque hay algunas que sí lo necesitan. El error deviene en limitar la actuación profesional a esta tramitación. Por eso necesitamos encuadrar este uso de los recursos sociales en otros modelos de relación entre objeto y sujeto.

El segundo modelo, el de preguntas, implica que el trabajador social es el experto capaz de encontrar soluciones a la problemática social que plantean los usuarios. Para obtener la información que necesita para conocer la situación, realiza una serie de preguntas cuyas respuestas, una vez procesadas y analizadas por el profesional, permiten no sólo la comprensión cabal de la situación, sino el establecimiento de las oportunas estrategias que el usuario debe seguir al objeto de superar su situación de desventaja. Corresponderá exclusivamente al profesional proponer las soluciones a los problemas y supervisar que las mismas son llevadas a cabo por el usuario. Esta forma de actuación nos remite al enfoque reparador de la naturaleza del Trabajo Social: los problemas se solucionan a partir de la intervención en clave individual. Como ocurría con este enfoque, el modelo de preguntas limita el papel de Ainhoa y su familia a transmitir una serie de informaciones al profesional para que éste pueda determinar qué deben hacer para mejorar su situación, así como llevar a cabo las soluciones que éste proponga. El profesional es el experto en resolver problemas.

Sin embargo, este modelo difícilmente funciona en la realidad. Es verdad que el profesional está dotado de un poder de referencia que le cualifica, al mismo tiempo que le reconoce un lugar en la división social del trabajo, para resolver situaciones sociales problemáticas. En virtud de este poder, reconocido por la sociedad y las instituciones que contratan a estos profesionales, afronta su quehacer profesional. No es menos cierto también que el profesional necesitará información para conocer la situación, y de ahí la importancia del diagnóstico (Ponce de León y Fernández, 2008). La cuestión estriba en cómo obtener dicha información y cómo usarla para lograr no sólo la resolución del problema sino también la autonomía personal,

emancipación o empoderamiento. Por esta razón sostenemos que este modelo, a pesar de su vigencia en el ámbito del Trabajo Social, no funciona adecuadamente, y no lo hace tanto porque no se ajusta a la naturaleza del Trabajo Social y porque no reconoce que objeto y sujeto (usuario y profesional) no sólo están presentes en la misma realidad social, sino que están dotados del mismo poder de objetivación de dicha realidad. Objetivación que se basa, como ya hemos señalado, en el lenguaje, la comunicación y la interacción.

Finalmente, nos queda el modelo de intercambio. Este modelo pensamos que se aproxima adecuadamente a la naturaleza concientizadora del Trabajo Social. El profesional sigue siendo un experto dotado del poder de referencia del que hablábamos anteriormente. Pero esta experiencia no está tanto dirigida a diagnosticar la situación, proponer soluciones y evaluar su cumplimiento, sino a implicar al usuario en la resolución del problema. Pasa de ser un experto en proponer soluciones a ser un experto en manejar situaciones y relaciones orientadas a la solución de problemas sociales a través del fomento de la autonomía personal y la emancipación. Pero este modelo no es fácil. Requiere no sólo habilidad metodológica en los procesos de intervención, sino también una cierta renuncia al estatus profesional. En efecto, este modelo sugiere que el diagnóstico y la propuesta de soluciones no competen únicamente al profesional, sino que es responsabilidad de las dos partes implicadas en la relación. Ello conlleva que el profesional tiene que centrarse en lograr esta implicación, lo que requiere fundamentalmente tiempo.

Si volvemos a Ainhoa y su familia, la intervención profesional a desarrollar no se centrará únicamente en la tramitación de posibles recursos sociales que contribuyan a mejorar la situación de la familia. Consistirá también en buscar la autonomía e independencia de la propia familia. En lograr que cambien de estilo de vida, que se ajusten a sus nuevas posibilidades a través de dotar a los miembros de la familia de nuevas habilidades, nuevos conocimientos y nuevos valores que le permitan afrontar con éxito los desafíos de la vida cotidiana. Podemos discutir si esto se logrará sólo a través de la comprensión como proponían los buscadores de sentido o si es necesario que esta comprensión esté orientada críticamente como proponían los concientizadores. Lo que no podemos negar es que este enfoque, a pesar de las dificultades que presenta en su ejecución, es un modelo de intervención que reconoce la relación entre objeto y sujeto en Trabajo Social.

4. Referencias bibliográficas

Banks, S. (1997): *Ética y valores en el Trabajo Social*. Barcelona, Paidós.

Barbero, J. M. (1999): «20 años de discursos de Trabajo Social (1978-1998)». *Revista de Servicios Sociales y Política Social, 47;* 9-46.

Beltrán, M. (1991): *La realidad social.* Madrid, Tecnos.

Berger, P. y Luckmann, T. (1993): *La construcción social de la realidad.* Buenos Aires, Amorrortu.

Bourdieu, P. (1991): *El sentido práctico.* Madrid, Taurus.

Consejo General de Diplomados en Trabajo Social (1999): *Código deontológico.* En http://www.cgtrabajosocial.es/index.php?option=com_content&task=view&id=317&Itemid=16. Consultado el 5 de junio de 2009.

Fernández, T. y López, A. (2006): *Trabajo Social con grupos.* Madrid, Alianza Editorial.

— y Ponce de León, L. (2008): «El proceso de intervención del Trabajo Social con casos», en Fernández, T. (coord.) *Trabajo Social con casos*. Madrid, Alianza Editorial; pp. 195-220 (2ª ed.).

— y — (2008): «Naturaleza, filosofía, valores y principios del Trabajo Social con casos», en Fernández, T. (coord.) *Trabajo Social con casos*. Madrid, Alianza Editorial; pp. 33-58. (2ª ed.).

— y Rondón, L. M. (2003): «Aportaciones de las ciencias sociales al Trabajo Social», en Fernández, T. y Alemán, C. (coords.) *Introducción al Trabajo Social*. Madrid, Alianza Editorial; pp. 201-228.

García, J. y Melián, J. (1993): *Hacia un nuevo enfoque del Trabajo Social.* Madrid, Narcea.

Gualda, E. (1996): «Pluralismo metodológico y cognitivo y articulación de técnicas», en Cruz, F. y Gualda, E. (coords.) *Métodos y técnicas de investigación social.* Huelva, Asociación Miguel Ángel Caro.

Habermas, J. (1988): *Conocimiento e interés.* Madrid, Taurus.

Howe, D. (1999): *Dando sentido a la práctica. Una introducción a la teoría del Trabajo Social.* Granada, Maristán.

Martínez, E. y Vázquez, O. (2008): «The professionalization of Spanish social work: moving closer to Europe or away from its roots?», *European Journal of Social Work*, 11 (1); 3-13.

Moix, M. (1991): *Manual de Trabajo Social*. Madrid, Trivium.

Molina, M. L. y Romero, M. C. (1999): «Contribuciones al debate sobre el objeto y la identidad», *Revista de Servicio Social. 1 (3).*

Moreno, J. L. (1999): «El lugar del Trabajo Social en el saber», en Gualda, E., Hierro, M. y Vázquez, O. (comps.) *Epistemología, teoría y metodología de la investigación social destinada a la intervención social.* Huelva, Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad de Huelva; pp. 33-45.

Ponce de León, L. y Fernández, T. (2008): «Diagnóstico social», en Fernández, T. (coord.) *Trabajo Social con casos*. Madrid, Alianza Editorial; pp. 141-171 (2ª ed.).

Pourtois, J. P. y Desmet, H. (1992): *Epistemología e instrumentación en ciencias humanas.* Barcelona, Herder.

Puyol, B., Cívicos, A., Cáceres, C. y Hernández, M. (2009): *Nuestra aportación a la definición sobre el Trabajo Social.* Material de trabajo. Inédito. Segovia.

Salcedo, D. (2000): «La evolución de los principios en Trabajo Social», *Revista Acciones e Investigaciones Sociales, 11;* pp. 80-111.

Sierra Bravo, R. (1984): *Ciencias sociales. Epistemología, lógica y metodología.* Teoría y Ejercicios. Madrid, Paraninfo.

Smale, G., Tuson, G. y Stalham, D. (2003): *Problemas sociales y Trabajo Social*. Madrid, Morata.

Soydan, H. (2004): *La historia de las ideas en el Trabajo Social*. Valencia, Tirant lo Blanch.

Vázquez, O. (1998): «Pensar la Epistemología en Trabajo Social», en *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social, 6*; pp. 269-286.

— (coord.) (2004): *Libro blanco sobre el título de grado en Trabajo Social*. Madrid, Aneca. En http://www.aneca.es/media/150376/libroblanco_trbjsocial_def.pdf. Consultado el 2 de junio de 2009.

— (2008): «Los instrumentos de evaluación», en Fernández, T. (coord.) *Trabajo Social con casos*. Madrid, Alianza Editorial; pp. 221-250 (2ª ed.).

Nota

1 En la tabla, en mayúsculas, señalamos la corriente teórica dominante en las ciencias sociales según los parámetros que tomemos como referencia. En minúscula se recogen las denominaciones que tanto Burell y Morgan como Howe le dan a estas mismas teorías en el ámbito del Trabajo Social. Nosotros emplearemos siempre estas referencias para explicar las diferencias en cuanto a la naturaleza del Trabajo Social.

4. La ética del Trabajo Social

Celsa Cáceres Rodríguez
Asunción Cívicos Juárez
Manuel Hernández Hernández
Berta Puyol Lerga

1. Introducción

¿Se debe guardar el secreto profesional o informar a una chica que desconoce que su pareja tiene sida? ¿Legalizarías la prostitución? ¿Qué valores están implicados en la decisión de ordenar el internamiento en un hospital de una chica, mayor de edad, con anorexia grave?

Recibe la bienvenida a este apasionante viaje que vamos a iniciar y en el que eres protagonista. Éste es un tránsito para personas que se atreven a conocer y superar sus miedos, en el que habrá que combinar el riesgo y la prudencia. La misión es delicada porque hay que salir de la propia moral para poder examinar, sin prejuicios, los puntos de observación propios y otros espacios morales.

Alberto, hijo de uno de los autores, nos ha preguntado si ésta es una historia de otros mundos, como la de Harry Potter. Tal vez… aunque depende también de ti. En todo caso, nuestro anhelo es comunicarnos, de verdad, contigo y hacer que te comprometas e ilusiones con este viaje.

Comenzamos, pues, nuestra aventura por las raíces. Hay tres cuestiones que tenemos que dejar muy claras, desde el principio: los valores, la moral y la ética.

2. Los valores

¿Qué es un valor? ¿Cuáles crees que están implicados en la publicación de una lista de los maltratadores o abusadores sexuales ya condenados?

Vayamos por partes. Un valor es algo que una persona o un grupo consideran deseable, adecuado, positivo, útil, valioso… También se define como «principio que tenemos en alta estima —la libertad o la veracidad, por ejemplo— y al que procuramos ser fieles en nuestro comportamiento» (Navarro y Díaz, 2008, 23). Son cualidades, apreciadas por muchas personas, la libertad, el amor, la solidaridad, la cooperación… pero hay muchas más.

Resulta curioso que desde el anónimo caldeo de 2.000 años antes de Cristo, que se quejaba de la inconsciencia de los jóvenes de entonces y alertaba de la ausencia de valores y la amenaza del fin de los tiempos, hasta ahora, apenas haya cambiado el discurso. Actualmente, se habla también de crisis y de ausencia de valores. Realmente, ¿hay tal falta o lo que ocurre es que se ha ampliado la diversidad de los mismos?

Hay una riqueza enorme de valores, si te fijas bien. Hay grupos que priman el individuo, y otros que le dan más relevancia a la familia, a la tribu y a la comunidad. Otros le dan mucha más preeminencia a lo espiritual o lo mental frente a sociedades e individuos que aprecian, por encima de otros valores, lo material, las cosas (en especial, los objetos que proporcionan estatus o son un símbolo de distinción e identidad). Hay personas que valoran más el porvenir y sacrifican el presente por un futuro mejor. Las hay también que prefieren el hoy al mañana. Otras se quedan en un pasado que fue, a su juicio, mucho más agradable. En la sociedad occidental parece que se estimula más la competencia que la cooperación. En tu barrio ¿qué se valora más, la homogeneidad o la heterogeneidad?

Esa diversidad de valores es comprensible y posiblemente, necesaria. Hay valores que en determinados ámbitos son poco funcionales —imagina de qué serviría el vegetarianismo en un país donde sólo hubiera carne— y otros, que son muy convenientes —como la capacidad de autodefensa física en un barrio de alta violencia social. Cada valor nace en un contexto geográfico, cultural, histórico… y es una posible solución, un intento de orientar y regular el comportamiento que se considera más idóneo para facilitar el funcionamiento social y las posibilidades de adaptación, integración y supervivencia.

Los valores han sido muy útiles, a pesar de que también se han cometido auténticas atrocidades en nombre de ellos. Por la paz se han hecho guerras que han costado muchas vidas. Por la libertad se han sometido a pueblos enteros… Su utilidad está en función de no tomarlos como los únicos referentes posibles, negando los otros valores. La libertad es una cualidad esen-

cial, pero ¿debemos sacrificar, en su nombre, otros aspectos como la salud, la justicia o la propia libertad de los demás sujetos?

Es probable que coincidas con los valores de los que te rodean, los que has aprendido de tus padres, de la escuela, de los medios de comunicación, de tus amigos… Los valores predominantes de nuestro contexto parecen ser el poder, el dinero, la fama, el tener cosas, la juventud, la belleza, el individualismo, el disfrute o la búsqueda de sensaciones placenteras… Es posible, sin embargo, que no compartas todos esos valores.

Lo habitual no es tener un único valor, sino varios. Cada persona va construyendo un «pack» integrado por varios valores, conectados entre sí. Unos serán más importantes para nosotros que otros. Y habrá algunos que no apreciaremos y que no integraremos en nuestro catálogo particular.

Así pues, volviendo al ejemplo de la posible publicación de una lista de los maltratadores o abusadores sexuales ya condenados, al menos hay varios valores principales implicados: la libertad, la igualdad, la salud y la seguridad de las potenciales víctimas, y por otro, la intimidad, la consideración social, el tener una oportunidad de rehacer la vida y las posibilidades de reinserción de las personas condenadas, ¿qué debe primar?

3. La moral: un programa para funcionar por la vida sin hacernos daño

El conjunto de valores personales forma un esquema, donde suelen haber valores centrales y periféricos, un sistema más o menos flexible que suele evolucionar. Los esquemas de valores se traducen en normas de lo que se debe o no hacer, en costumbres, en comportamientos… La realización o no de las prescripciones (de lo obligado, lo permitido o lo prohibido) suele llevar aparejada algún premio o castigo social por parte de la comunidad de referencia a la que perteneces.

Bueno, el conjunto formado por tu esquema de valores, las normas, los comportamientos, y los premios y los castigos, que se estiman adecuados, además de otros componentes, forman tu moral, una de tantas que existen en este planeta. El Diccionario de la Real Academia de la Lengua define la moral como: «Perteneciente o relativo a las acciones o caracteres de las personas, desde el punto de vista de la bondad o la malicia».

Esa moral, posiblemente, no es sólo tuya, sino que la compartes con otras personas. Las morales (hay tantas casi como seres humanos) forman parte de la vida cotidiana y no las han inventado los filósofos, sino la gente como tú y como nosotros. Cada moral es casi como un manual de comportamiento adecuado que se aplica en un determinado momento y lugar.

Simultáneamente, y en un mismo lugar, pueden coexistir dos o más morales, unas dominantes y mayoritarias, y otras minoritarias y con poca influencia, unas viejas y otras emergentes o que están naciendo.

4. Ética: examinando los distintos programas de funcionamiento

El tercer elemento que vamos a analizar es la ética. Es una rama hermosa del árbol de la filosofía (*filos*: amor, *sofía*: sabiduría) dedicada a examinar las morales diferentes que ha ido creando el ser humano. Tiene que ver con el análisis del comportamiento humano, en la medida que éste se halla en alguna relación con el bien y el mal. El análisis sobre esos productos culturales e históricos puede ayudar a producir morales de segunda generación más útiles, más evolucionadas (Marina, 1997). «Dicha indagación teórica, por supuesto, tiene una inequívoca vocación práctica; toda vez que de lo que se trata no es tanto de "saber" como de "saber vivir"; de actuar "bien"» (Fernández, en Bermejo, 1996: 106). Podríamos entender también la ética como reflexión moral cotidiana y como el arte de vivir, el arte de elegir, de ser libres y el arte de convivir.

Desde el comienzo de los tiempos, nuestra especie ha construido diferentes acuerdos sobre lo que está bien y lo que está mal. Esa necesidad es universal y atemporal. En todas las sociedades (por muy rudimentarias o avanzadas que sean éstas) y en todos los tiempos (desde el hombre de las cavernas hasta nuestros días) se han elaborado códigos de conducta más o menos sofisticados, algunos convertidos también en norma legal. En los cuentos, en las canciones interpretadas al calor de la hoguera, en la tradición oral, en los escritos o en las películas se han descrito, incluso, ejemplos de personajes reales o imaginarios y dibujado arquetipos de comportamiento ejemplar.

Una sorpresa que nos encontramos en nuestro camino es la constatación de la universalidad de la idea de bien y de mal. En todas las sociedades y en todos los tiempos ha existido algún esquema de lo bueno y lo malo, de lo aceptable y de lo inaceptable. Es posible comparar las distintas ideas de bien y de mal de los diferentes grupos humanos y extraer algunas conclusiones útiles y enseñanzas comunes.

¿Qué aspectos nos sientan bien y cuáles mal? «En una palabra, entre todos los saberes posibles existe al menos uno imprescindible: el de que ciertas cosas nos convienen y otras no. De modo que ciertas cosas nos convienen, y a lo que nos conviene solemos llamarlo «bueno» porque nos sienta *bien;* otras, en cambio, nos sientan pero que muy *mal* y a todo eso lo llamamos «malo» (Savater, 1999: 22-23).

Aunque nos referimos a constructos un tanto difusos, el bien incrementa —generalmente— la libertad, la justicia, el bienestar, el conocimiento y la salud del sujeto y de la sociedad. Se trata de todos aquellos comportamientos que son beneficiosos para la vida, para la supervivencia, para la protección del individuo y del grupo.

El mal sería todo aquello que nos esclaviza, que nos somete, que cercena nuestra creatividad, que limita nuestra inteligencia, que nos roba la ilusión y la alegría, que nos hace sufrir de forma innecesaria, que nos enferma o nos mata.

La distinción entre el bien y el mal no es nada fácil, en ocasiones. En el cuento de Pinocho aparece Pepito Grillo, la conciencia. Ésta se desarrolla y potencia a través de la educación y el cultivo de las virtudes. Las experiencias de la vida enseñan a discernir con mayor precisión. Más adelante verás cómo existen diversas etapas de desarrollo moral y entenderás que «la bondad es una forma de inteligencia» (Wagensberg, 2003: 115).

Una persona opera en el nivel ético cuando observa, se cuestiona y reflexiona, con serenidad, sobre su propia moral —modificando, a lo mejor, su esquema de valores— o estudiando la moral de otros grupos humanos. Se habla, entonces, de «razonamiento moral» (Fernández, en Bermejo, 1996: 127).

Cuando se dice que una persona se ha comportado de forma poco ética, en realidad hay que señalar que se ha comportado moralmente, según el *código A*, o inmoralmente, según el *código B* o *C*. Efectivamente, despedir a una mujer que se ha quedado embarazada o amputar la mano de un ladrón puede ser aceptable según la moral de un determinado grupo, e inmoral, según otro. Operamos a nivel ético cuando analizamos cómo se aborda esta situación en las distintas morales y buscamos una solución que amplía las perspectivas.

Habitualmente, entendemos la ética como el conjunto de normas de comportamiento deseables que debe cumplir un profesional. Pero eso es sólo una dimensión de la cuestión, ya que la persona que ejerce el Trabajo Social se mueve en un mundo plural, multimoral. Funcionar de forma ética significa ser conscientes de esa pluralidad, estar dispuestos a crear puentes de comunicación entre diferentes concepciones de la vida y del ser humano y avanzar hacia morales más amplias y comprensivas.

Es posible sacar algún aprendizaje valioso de las distintas morales. Es habitual que una persona que ha sido educada en una determinada concepción cultural piense que su moral es la mejor. Eso puede deberse a cierto grado de desconocimiento (no se puede apreciar aquello que se desconoce) o a una actitud de suficiencia o de superioridad injustificada.

¿Qué podemos aprender de la moral de una tribu amazónica perdida en la selva? Si observamos su forma de vivir y su comportamiento social, nos

daremos cuenta que valoran mucho la solidaridad, la cohesión y el bienestar de la tribu. Todo es de todos. Se le da mucha relevancia a compartir, a la cooperación. Se celebran auténticas fiestas, las relaciones interpersonales son más directas y francas, se está en armonía con el universo y la naturaleza. Se cuida y reconoce la experiencia y sabiduría de los más viejos. Se vive sin prisas, sin atascos, sin tantas cosas superfluas. Por supuesto, también podemos aprender de sus limitaciones: al tratarse de un grupo con un número no muy elevado de miembros, que convive en un espacio relativamente reducido, se produce un alto grado de control social que dificulta la libertad de los individuos. Como se valora mucho más la tradición que la innovación, las reglas, que en gran medida provienen del pasado, tienden a perder funcionalidad en el presente y ser interpretadas de forma rígida, lo que dificulta también la permeabilidad a nuevas influencias...

El contraste, por ejemplo, de nuestra moral con la moral del budismo es interesante y nos enriquece mutuamente. Por otra parte, hay diferentes formas de entender el cristianismo o el islam. La comparación nos hace ver que hay coincidencias y diferencias entre las principales morales. Es sorprendente que exista un «no matarás», un «no robarás», o un «no mentirás» en muchas religiones y en el ámbito laico. Las morales están vivas, están en continua evolución, se relacionan entre sí y se influyen mutuamente.

Es necesario que tengas en cuenta que lo ético, lo moral y lo legal no tienen que coincidir necesariamente. Algunos aspectos de una moral pueden enfrentarse con los avances y descubrimientos éticos y científicos o con el mismo ordenamiento jurídico. Piensa en la ablación del clítoris, por citar sólo un posible asunto de controversia.

La ética puede llegar a ser inmoral en alguna ocasión (Marina, 1997), al menos en lo que se refiere a algunos aspectos de ciertas morales. La ética nos ayuda a ver que no todo vale, que no todo es relativo. Defender la participación o igualdad de la mujer puede ser considerado inmoral por algunos grupos humanos.

La ética puede estar, también en algunos casos, contra la ley o, dicho de otra forma, la norma manifestarse en contra de los principios éticos alcanzados. Veamos un ejemplo. Hay un proyecto de modificación del Código Penal de nuestro país que propone que la persona que ayude a un inmigrante en situación irregular sea castigada. Lo ético es analizar si esa norma puede dañar algún valor o principio importante y si es así, incluso, oponerse a tal precepto legal. Por otro lado, ¿puede una ley ser injusta, inmoral o no ética? Obviamente, sí.

En el artículo 23 del Código Deontológico de nuestra profesión hay temas que no se cuestionan: «El diplomado en trabajo social/asistente social debe comunicar o denunciar las situaciones de maltrato, abuso o abandono de las personas indefensas o incapacitadas, manteniendo no obstante el ob-

jetivo de intervenir para corregir esas situaciones con las personas implicadas en la misma. Igualmente debe denunciar cualquier otra situación que vaya contra los derechos humanos».

Desde la reflexión serena hay que cuestionar la legitimidad de la relatividad moral o ética. No es lo mismo dar de comer a un niño que comérselo, como señala Savater. Prácticas como la ablación del clítoris, la lapidación de mujeres, el consumismo o la tortura no deben ser aceptadas sin más. No parece sensato sacrificar todos los demás valores por el respeto al valor de la diversidad, por muy importante que sea éste.

También el artículo 4 de la Declaración de la Federación Internacional de Trabajadores/as Sociales (FITS) es claro en este asunto: «Oponerse a las políticas y acciones injustas. Los trabajadores sociales tienen el deber de llamar la atención de sus empleadores, legisladores, políticos y de la sociedad en general sobre aquellas situaciones en las que los recursos son inadecuados o cuando la distribución de recursos, políticas y prácticas son opresivas, injustas o perjudiciales».

El desarrollo científico, moral e incluso normativo ha ido perfilando ciertos límites que no deben ser traspasados. La tolerancia hacia las diferentes manifestaciones de la diversidad comportamental humana no puede ser absoluta. Podemos intentar descubrir la «lógica» o las razones que explican o están detrás de costumbres (como el consumismo en Estados Unidos, la separación de castas en la India o el infanticidio de niñas en China), pero eso no significa que las integremos y aceptemos. «La tarea moral actual más bien debería consistir en la búsqueda de lo que muchos entienden como una "ética cívica", una ética de mínimos, innegociables y transversales, en los que pudiéramos reconocernos todos» (Fernández, en Bermejo, 1996: 111).

5. ¿Por qué son necesarias las morales y la ética?

En los medios de comunicación aparecen, continuamente, noticias que nos hacen pensar: un empresario que envía al desempleo a un número importante de trabajadores, a pesar de que la entidad tiene ingentes beneficios; la socialización de las pérdidas de los banqueros y la privatización de las ganancias, los malos tratos a mujeres, la quema de un mendigo. ¿Por qué son necesarias, entonces, las morales o la ética?

Aunque en nombre de los valores y de las morales se han cometido muchas barbaridades, su utilidad y necesidad parece probada. La libertad o la justicia no pierden su sentido, por muchos actos execrables que se hayan cometido mencionándolos. El mal uso, abuso o la utilización interesada de ciertos valores y de ciertas morales no los invalidan *per se*.

Varios son los motivos que explican y justifican por qué han surgido estos productos culturales. Un aspecto que sorprende a cualquier observador de la condición humana es la capacidad que tiene nuestra especie para generar sufrimiento y dolor. La muerte por hambre de millones de seres humanos por el modelo social y económico vigente son prueba suficiente de ello. Por cierto, te recomendamos la lectura de la obra de Eduardo Galeano titulada *Patas arriba: La escuela del mundo al revés,* publicada en 1998.

Si no contásemos con la guía y el freno de las morales y de la reflexión ética, es muy probable que nuestros impulsos más destructivos fueran dominantes y que hubiera mayor impunidad. Puede que sea el único límite real que nos ayude a desarrollar cierta capacidad de auto y heterocontrol. Por otra parte, las normas facilitan la convivencia. Sin esos límites no habría sociedad.

No obstante, es justo reconocer que somos generadores también de múltiples ejemplos de bondad, altruismo, generosidad, cooperación y ayuda desinteresada. De hecho, la observación empírica atestigua que hay una mayor frecuencia de comportamientos «positivos» que «negativos», aunque la visibilidad e impacto de estos últimos parece ser más alta.

Las morales y la ética contribuyen a canalizar y dinamizar la fuerza y creatividad de nuestra especie dirigiéndola hacia metas elevadas, superando las limitaciones y aprovechando nuestras posibilidades. «La inteligencia creadora nos sitúa en una realidad que espera su última definición… somos sorprendentes realizadores de sueños. Está claro que no somos admirables por lo que hemos sido, sino por lo que podemos ser» (Marina, 1997: 271). En nuestra potencialidad de bondad radica nuestra fuerza. Se trata, pues, de un proyecto con un propósito constituyente: «Hagamos, porque es bello, el bien» (Darío s.f.r. Doval, 1999: 63).

El hecho de que no siempre la conducta del ser humano sea beneficiosa para sus semejantes, e incluso pueda resultar muchas veces claramente dañina, no debe ser motivo que sustente la errónea creencia de la inviabilidad de la ética. Nadie postula la desaparición de la Declaración de Derechos Humanos y, por ejemplo, del derecho a no ser torturado porque no se cumple sistemáticamente en muchos países.

Precisamente porque el ser humano es imperfecto, necesitamos de una guía que oriente nuestro existir. «El hombre recto (¡y cuerdo!) quiere vivir *mejor*… intenta hacer lo bueno no sólo pese a que es consciente de que siempre existirá lo malo, sino *precisamente por eso*, para defender contra lo irremediable la fragilidad preciosa de lo que considera preferible. No se conduce éticamente a fin de conseguir algún premio o retribución, sino que llama "ética" al modo de obrar que le recompensa en su propia actividad haciéndole saberse más razonablemente humano y libre» (Savater, 1999: 301).

Gracias a la capacidad de soñar del ser humano, de imaginar un mundo mejor, de percibir belleza en lo que nos rodea y de conducirnos razonablemente, hemos podido salir de las cavernas y de la más pura animalidad. El ansia de armonía y las necesidades de articular una convivencia posible han determinado el avance social. Lo que se propone es una ética que se muestre sensible a los cambios sociales y que no asfixie «la fantasía creadora de la vida», como señaló José Luis Sampedro en una conferencia en Tenerife en 2002. Donde se asuma que «el cambio lo hacen los mutantes, los anómalos, los excéntricos» y se respete «la vida como impulso o fuerza creativa». De ahí que se postule la existencia de un proceso continuo de creación de normas aconsejables de comportamiento, en el que debemos participar todos.

6. Objetivos que se debe plantear la ética

Una ética verdaderamente emancipadora ha de posibilitar que el ser humano se enfrente a sus miedos y se deshaga de las ataduras que impiden su desarrollo y cercenan su libertad. Gran parte de las conquistas sociales han tenido como uno de sus motores una aspiración e inspiración ética. Esa pequeña, frágil y preciosa cualidad es una de las condiciones que hacen posible nuestra humanización.

> Si la vida pierde su sentido porque no es vivida, el hombre llega a la desesperación. Si nos limitamos a considerar solamente las necesidades económicas, en lo que respecta a las personas «normales», si no alcanzamos a ver el sufrimiento del individuo *automatizado*, entonces no nos habremos dado cuenta del peligro que amenaza a nuestra cultura desde su base humana: la disposición a aceptar cualquier ideología o cualquier «líder», siempre que prometan una excitación emocional y sean capaces de ofrecer una estructura política, y aquellos símbolos que aparentemente dan significado y orden a la vida del individuo. La desesperación del autómata humano es un suelo fértil para los propósitos políticos del fascismo (Fromm, 1985: 282).

La ética debe ayudarnos a incrementar y saber disfrutar de la libertad. Es un bien que debe inspirar a toda persona, y en especial al buen profesional del Trabajo Social. La reflexión acerca de las morales debe enseñarnos a realizar elecciones más acertadas, a autogestionarnos, a ser más creativos, a liberarnos de los prejuicios, de las cadenas sociales y de las limitaciones personales.

También es ética la búsqueda de mejores condiciones de vida para cada una de las personas que poblamos este planeta. Debe ser propósito fundamental de nuestra existencia procurar que ésta merezca la pena, que sea vivida con intensidad, con autenticidad, con reconocimiento de los derechos fundamentales que son precisos para hacerla viable y vivible.

Otro de los objetivos de la ética, que pueden inspirar a un trabajador social, es la convivencia. Hay que recuperar la confianza, la cooperación, la ayuda mutua, la solidaridad, la creación de tejidos y de redes sociales, y en especial, favorecer la organización de los ciudadanos y la transformación de las actuales estructuras sociales.

Por último, la ética es un ejercicio de nuestra inteligencia, en el que debemos intentar aprender de las distintas morales que enriquecen nuestro patrimonio moral. No es propósito de la ética hallar respuestas a nuestros problemas como humanos. Más bien, su función reside en ayudarnos a hacernos preguntas, a no cometer el error de buscar soluciones simplistas, a no caer en los dogmas, a reconocer que somos una especie abierta, incompleta, en construcción.

7. Fuentes de la ética

¿Cuáles son los yacimientos que aportan «agua» al caudal de la ética? Las personas sabias, que andan tras la verdad, que se embarcan en la búsqueda del sentido de la existencia y de una moralidad constructiva, se inspiran en varias fuentes.

Una de ellas es la propia vida, la escuela principal donde aprenden los humanos. Lo que nos ocurre, las experiencias que tenemos, las penas y las alegrías que vamos sintiendo van moldeando nuestro ser.

Otro filón de saber es la propia filosofía. En la lectura de Sócrates, Séneca o Lao Tsé encuentran muchas personas respuestas y, sobre todo, preguntas nuevas, algo de paz y un sentido diferente de lo que es la vida.

Pero la reflexión ética se alimenta de otros nutrientes. La ciencia plantea, con sus formidables descubrimientos e inventos, nuevas cuestiones éticas.

¿Tiene algo que aportar el derecho o la política a la noble tarea de la construcción de una ética renovada? La Declaración Universal de Derechos Humanos o el Tribunal Penal Internacional son puntos de anclaje y conquistas sociales que debemos potenciar y aprovechar.

Las religiones han sido y son también una fuente de inspiración de las morales y de la ética. Jesucristo, Mahoma, Buda y otros han aportado interesantes consejos de vida y han ayudado a millones de seres humanos a tener referentes útiles para navegar en el proceloso mar de la existencia.

La ética también ha aprendido del arte, de las diferentes morales, de los comportamientos, costumbres y hábitos. De todas esas fuentes se enriquece y a todas revierte parte de su potencial. Porque se necesitan mutuamente.

8. Ética como arte de vivir

Una de las misiones principales del Trabajo Social es la de contribuir a que las personas tengan una existencia plena y sean razonablemente felices. Eso pasa por invertir también en el desarrollo personal. Un profesional que no sabe vivir, que está desequilibrado, difícilmente podrá ayudar a otras personas a centrarse, a encontrar el sentido de sus días.

Son muy interesantes las preguntas que nacen a borbotones del manantial: ¿Qué da sentido a la existencia? ¿Qué es vivir bien?

Cada minuto hay que tomar una decisión y toda decisión lleva aparejada una forma de entender la vida. Por ejemplo, ser adulto significa, entre otras cosas, asumir la responsabilidad sobre la propia salud y las consecuencias que tienen nuestros comportamientos. «Yo soy legislador de mis derechos y he de aceptar irremediablemente sus consecuencias, los deberes» (Marina, 1997, 266). ¿Qué opinas del proyecto británico de primar a los pacientes no obesos y no fumadores a la hora de acceder a las intervenciones cardiovasculares? ¿Qué implicaciones éticas tiene el suministro controlado de heroína a consumidores crónicos que han fracasado con la metadona?

Hay múltiples situaciones que demandan una respuesta serena y meditada. ¿Qué opinión te suscita la petición de unos padres hipoacúsicos para que se realice una intervención genética que posibilite que el hijo que esperan sea sordo? ¿Qué ventajas y peligros puede tener la implantación de chips subcutáneos con el historial médico o legal?

Hay mucha gente sabia que también ha reflexionado, como tú, acerca de estas y otras cuestiones. Algunas de esas personas están a tu lado. Disfruta y conversa con ellas. En cuanto a la lectura sosegada y la consulta de las fuentes de la sabiduría, no resulta fácil aconsejarte. Toda selección es una elección y es discutible (aunque no elegir es también una elección). Lo que en este capítulo te ofrecemos es sólo un aperitivo, que esperamos te abra el apetito y las ganas de profundizar. Aunque sólo hemos podido seleccionar algunos comentarios de unas pocas personas relevantes, te animamos a consultar a otros autores, a sumergirse en la apasionante lectura de lo que escribieron un día y que ha superado las barreras del tiempo y del espacio.

Una forma de abordar este asunto es a partir de las necesidades que tenemos los seres humanos. Las necesidades fundamentales son uno de los ejes que permiten definir lo que somos. Maslow identifica «las necesidades fisiológicas, las de seguridad, las necesidades sociales (la amistad, el cariño, la pertenencia), las necesidades de aprecio, reconocimiento y autoestima y, por último, las de autorrealización» (Peiró, 1986: 25). Alderfer distingue entre «necesidades de existencia (comida, agua…), de relación interpersonal y las necesidades de crecimiento y desarrollo personal» (Pei-

ró, 1986: 26-27). Las necesidades se consideran universales y atemporales, lo que varían son las formas de expresarse éstas y los satisfactores disponibles o los modos de cubrirlas (Max-Neef, 1998).

Desde esta perspectiva, un profesional no debe dejar de atender las necesidades de relación social o de crecimiento y realización personal de la población. Esa intervención, para mejorar las condiciones generales de vida, no puede obviar aspectos como la creación de escenarios que posibiliten la interacción humana, combatir la alienación del trabajo o la mejora de la habitabilidad de las ciudades.

¿Qué otras referencias pueden servirnos? La búsqueda del bienestar ha sido una constante humana en toda nuestra presencia en el planeta. El deseo de llegar a ser más feliz es el único móvil individual que ha hecho posible el progreso; si se prescinde de él, no queda ningún otro, señala al respecto Durkheim. Pero ¿qué factores propician la vida buena? «Según una tradición que arranca de Aristóteles, concretamente de la *Ética a Nicómaco,* obra moralmente quien elige los medios más adecuados para alcanzar la felicidad, entendida como autorrealización» (Cortina, 1996: 24).

Pero la cosa no queda ahí. «Aristóteles pensaba que hay tres clases de felicidad: La primera clase de felicidad es una vida de placeres y diversiones. La segunda, vivir como un ciudadano libre y responsable. La tercera, una vida en la que uno es filósofo e investigador.» Aristóteles también subraya que «las tres condiciones (placer, ciudadanía y buscar la verdad) tienen que existir simultáneamente para que el ser humano pueda vivir feliz» (Gaarder, 1991: 157).

En «El arte de saber vivir» encontrarás algunas de las condiciones que facilitan el bienestar. «Los bienes subjetivos tales como un carácter noble, una cabeza capaz, un buen temperamento, un ánimo alegre y jovial y un cuerpo bien constituido y rebosante de salud —es decir, ante todo *mens sana in corpore sano*— son los primeros y más importantes para nuestra felicidad» (Schopenhauer, 2002: 44).

Esta búsqueda ha motivado a diversos investigadores a preguntar directamente a las personas acerca de los elementos que consideraban integrantes del bienestar. En función de sus respuestas, se ha elaborado un listado de dimensiones de la salud social positiva de las que señalamos algunas: sentirse parte de la sociedad; no estar aislado, ni solo; tener concepciones favorables de uno mismo y de los demás (aceptando lo positivo y lo negativo); tener confianza en la gente y estar cómodos con otras personas; ser activos y sentirse útiles y aportar a los demás o ser optimistas y tener esperanza en el futuro (Keyes, 2005 s.f.r. Blanco y Rodríguez, 2007). Luis Rojas Marcos (2004), por su parte, señala que los ingredientes de una personalidad feliz son la autoestima, el optimismo, ser comunicativos y expresivos y disponer de cierta habilidad para adaptarse a los cambios.

Otro aspecto central, que tiene que ver con lo que estamos hablando, es el tiempo. En concreto, la percepción de la brevedad de la vida y la necesidad de disfrutar, intensamente, el presente: *Carpe diem*. Sin embargo, al parecer de diversos investigadores, no sólo se pierde el tiempo, sino que se depositan las esperanzas en cuestiones externas. «Será más feliz el hombre a quien le baste con su riqueza interior y poco o nada necesite de fuera para su contento» (Schopenhauer, 2002: 55-56). Se percibe infelicidad si no se consiguen o se pierden ciertas metas… aunque eso significa dependencia. Como indica Aristóteles: «La felicidad es de quienes se bastan a sí mismos». En efecto, «el resto de las fuentes exteriores de la felicidad y el gozo son, debido a su naturaleza, muy inciertas, equívocas, perecederas y sometidas al azar; de ahí que, aun en las mejores circunstancias, puedan extinguirse con gran facilidad… Es entonces cuando, más que nunca, cobra importancia lo que uno tiene en sí mismo» (Schopenhauer, 2002: 56-57).

Por eso, se recomienda: «No busquéis el bien fuera de vosotros» (Epícteto s.f.r. Castañares y González, 1993: 134). Hay que recuperar el protagonismo de nuestra vida, intentando apreciar cada momento como excepcional. El autor de *La cabaña del Tío Tom* aconseja, al respecto: «Procura vivir de manera que cuando mueras, hasta el de la funeraria lo sienta» (Twain s.f.r. Doval, 1999: 436).

La felicidad nace del interior. «El hombre común, en cambio, con respecto a los goces de su vida, depende de cosas exteriores, *fuera de él*: las posesiones, el rango… los amigos, la sociedad, etcétera; en tales cosas se apoya la felicidad de su vida. Por eso se quiebra con su pérdida o cuando lo decepcionan o desengañan. Podríamos decir, para expresar mejor esta relación, que su centro de gravedad descansa *fuera de él*» (Schopenhauer, 2002: 64).

Buda era de la opinión que el secreto del buen vivir se hallaba en la ausencia de deseo. Lao Tsé sostiene algo similar. No en vano se afirma que una persona rica no es la que tiene más, sino la que necesita menos y se apela a la vida sencilla. También, se advierte, al respecto: «Para vivir felizmente basta con muy poco» (Marco Aurelio s.f.r. Doval, 1999: 164).

Por otra parte, la observación de las personas, que manifiestan sentirse dichosas, ha aportado sugestivas líneas de investigación. Una de ellas es la constatación de que «el hambre» de algo hace más placentero su consumo o disfrute. En nuestra sociedad saturada de cosas triunfa, paradójicamente, el hastío y la apatía. ¿Por qué sucede este fenómeno? Rivera nos da una posible respuesta: «… cuanto más cruda es la incomodidad, más intenso puede ser el placer; es decir, cuanto más nos alejamos del óptimo de estimulación, más largo y profundo es el "viaje" placentero del que podemos gozar» (Rivera, 2003: 86-87).

La felicidad como objetivo deseable no está reñida con la asimilación adulta de los problemas de la vida. «En *Las Leyes*, su último diálogo, el viejo Platón comenta que los humanos estamos sometidos a la forzosa pedagogía de dos maestros exigentes: el placer y el dolor» (Savater, 1999: 241). Hace muchos siglos, ya Buda hablaba de la presencia del envejecimiento, la enfermedad, la pobreza y la muerte como aspectos centrales de la vida de todo ser. Cuanto antes se asume esto, y se entiende la felicidad como ausencia de deseo y de apego hacia las personas y las cosas, más corto es nuestro tránsito por los territorios del engaño.

9. Ética como arte de elegir y de ser libre

> *Un día nos damos cuenta de la ruptura. Surge el porqué de nuestras vidas. Allí está la clave para la traición o el compromiso.*
>
> (Albert Camus, *El mito de Sísifo)*

> *La libertad, Sancho, es uno de los más preciosos dones que a los hombres dieron los cielos; con ella no pueden igualarse los tesoros que encierran la tierra y el mar encubre; por la libertad e, incluso, por la honra se puede y se debe aventurar la vida; y, por el contrario, el cautiverio es el mayor mal que puede venir a los hombres*.
>
> (Cervantes, *El Quijote*)

¿Por qué es fundamental la voluntariedad para iniciar un tratamiento de deshabituación de drogas? ¿Cuáles son los pros y los contras de promover un expediente de incapacitación de una persona con esquizofrenia? ¿Quién debe decidir en caso de una enferma en coma que no ha hecho testamento vital o declaración favorable, el marido que ya tiene compañera e hijos de la nueva relación o los padres de la mujer hospitalizada?

Comenta Quevedo, con singular ingenio, que en la determinación del discurrir de los acontecimientos más pudo el jamón serrano que la Santa Inquisición, advirtiendo de la fuerza que tienen las recompensas frente a los castigos. Mas la libertad de un individuo o de una sociedad se construye a partir de la superación de ambas influencias. «Lo primero que hay que dejar claro es que la ética de un hombre libre nada tiene que ver con los castigos ni los premios repartidos por la autoridad que sea. El que no hace más que huir del castigo y buscar la recompensa que dispensan otros, según normas establecidas por ellos, no es mejor que un pobre esclavo. A un niño quizá le basten el palo y la zanahoria como guías de su conducta, pero para

alguien crecidito es más bien triste seguir con esa mentalidad» (Savater, 1999: 60-61).

La libertad se vincula con la capacidad de elección, de decisión. Somos libres en la medida que disponemos de opciones. El Diccionario de la Real Academia define la acción de elegir como «escoger, preferir a alguien o algo para un fin». ¿Y qué es decidir? Este término proviene del latín *decidere*, es decir, cortar la dificultad, formar juicio definitivo sobre algo dudoso o contestable. También significa resolver, tomar determinación de algo.

¿Por qué, entonces, tiene más valor el sacrificio de Héctor, el mejor guerrero de Troya, que ha de luchar (sin desearlo realmente) contra Aquiles, que el de las termitas-soldado que van seguras a la muerte? La diferencia se halla en que Héctor no está programado. Es un sujeto libre (Savater, 1999: 26 y 27).

Desde que nuestra especie existe, la libertad ha sido considerada una de las cualidades más apreciadas y, a la vez, más amenazadas. Desde la ética profesional se ha valorado también como un objetivo y una condición fundamental. De hecho, empoderar a las personas y a las comunidades ha sido uno de los elementos definitorios de nuestra acción.

Pero para ayudar a otras personas a reconocer, disfrutar y hacer buen uso de su libertad es preciso que profundicemos en lo que realmente significa. Hay una expresión latina que nos puede ayudar. *Non serviam:* No seré esclavo. ¿Qué factores externos e internos limitan tu libertad? ¿Qué cosas nos encadenan? ¿Qué elecciones nos favorecen?

Si examinas tu experiencia, observarás que hay continuamente situaciones que demandan de ti una respuesta, en las que hay que decidir: ponerse un preservativo o no; vivir para trabajar o trabajar para vivir; ser o tener; ser o hacer; poner vida a los años o años a la vida (Savater, 1999: 165).

Pero ¿somos libres realmente? Es cierto que estamos sometidos a múltiples influencias. Empezando por nuestra propia bioquímica (a veces, estás alegre, triste o enfadado por ese motivo) y terminando por los factores externos (la clase social, tu familia, el barrio en que vives…). Sin embargo, diversos autores indican que existe un reducto, una posibilidad de superar esas limitaciones y condicionantes.

Para poder ser libre, los expertos aconsejan reflexionar sobre lo que esto significa, ser conscientes de los condicionantes internos (tu edad, tu biología, tus impulsos, tus esquemas mentales, tus miedos…) y también de aquellas variables externas que te afectan. Hay que fortalecer la autoestima, la tolerancia a la frustración, el autocontrol o el dominio de la impulsividad.

Si entendemos la ética como arte de elegir, la cuestión que inmediatamente nos viene a la mente es ¿cómo asegurarnos de hacer una buena elección? Como ya sabes, no es tarea fácil. Requiere tiempo, reflexión, infor-

mación, educación, consulta… En todo caso, aprendemos a elegir haciendo elecciones y eso significa un margen de error, como condición inexorable de ese mismo proceso de aprendizaje. En todo caso, afinar los criterios de análisis y de selección es algo que se puede ir mejorando con la observación atenta, una motivación de mejora, con ciertas lecturas y alguna buena conversación. Las técnicas de toma de decisiones te pueden ayudar también a ir avanzando en esa cuestión.

Elige bien quien de forma inteligente obtiene el máximo placer y el mínimo de dolor. Pero un sacrificio a corto plazo puede proporcionar un placer a medio o largo plazo, ¿no es cierto? Por otra parte, hay elecciones que liberan y elecciones que encadenan. Una pista que te puede ser útil es la siguiente: «Ya que se trata de *elegir*, procura elegir siempre aquellas opciones que permiten luego mayor número de opciones posibles, no las que te dejan cara a la pared. Elige lo que te *abre*: a los otros, a nuevas experiencias, a diversas alegrías. Evita lo que te encierra y lo que te entierra» (Savater, 1999: 190). Por otra parte, procura que tu libertad incremente la libertad de los que te rodean. Como señala Von Foerster (1991), hay que elegir de tal forma que tu elección amplíe la capacidad de elección de los demás.

El reverso de la libertad es la responsabilidad. Nuestras elecciones generan consecuencias, efectos positivos y negativos, a corto, medio y largo plazo. Es conveniente tener en cuenta las repercusiones, las consecuencias y los costes de oportunidad de renunciar a una determinada opción. ¿Debe ser una menor de edad la que decida tener un hijo si no está capacitada? ¿Por qué se le ha de imponer el resultado de su decisión a los padres de la chica, ya que éstos van a ser, realmente, los que tengan que asumir prácticamente el grueso de la crianza?

Lamentablemente, «la libertad no es una fruta al alcance de todas las manos» (Ayala s.f.r. Castañares y González, 1993: 22). Pero es consustancial con la construcción como seres humanos. No en vano, uno de los presidentes de la Segunda República Española llegó a decir que «la libertad no hace felices a los hombres, los hace sencillamente hombres» (Azaña s.f.r. Doval, 1999: 229).

Esa apuesta por la libertad lleva aparejada también sacrificios y penalidades. Uno de ellos parece ser la soledad. ¿Es inevitable ese precio? Es posible, «estar solos es el primer riesgo de ser libres… Y el riesgo de no ser libres es también estar solos» (Gala s.f.r. Castañares y González, 1993: 170). Aun así, hay muchas personas que prefieren una existencia dependiente y sumisa. Algunos autores hablan, como Erich Fromm, incluso, del miedo a la libertad como uno de los constituyentes de las sociedades alienadas como la nuestra. Sin embargo, estamos abocados a vivir en sociedad y a ser libres. Lo contrario supone negar nuestra naturaleza y nos lleva, finalmente, a enfermarnos y a enloquecer.

Pues bien, una de las dimensiones de la libertad —vinculada con la capacidad de elegir y, por lo tanto, de tomar decisiones— es la de ser partícipes. La toma de decisiones es el grado mayor de participación. El caso es que no podremos llegar a ser libres hasta no tener el control de nuestras propias vidas, el poder de decisión sobre los asuntos colectivos, hasta que se instituya un funcionamiento realmente democrático.

Por otra parte, ser libres va unido a la igualdad. No puede existir una relación de pareja, de auténtico amor, desde la desigualdad. Asumir la libertad personal y social es una condición básica para la buena vida. Es, además, un propósito estructural de nuestra profesión.

Bien, tenemos ya claro que la libertad es un objetivo noble y absolutamente necesario. No obstante, hay diversas amenazas serias a nuestra libertad. Existen múltiples tentaciones y condicionantes que nos rodean y que suponen un riesgo para la capacidad de autogestión. Para empezar, las órdenes, costumbres y caprichos limitan nuestras posibilidades (Savater, 1999: 45-50). Es conveniente ser conscientes de esas influencias, para así poder neutralizarlas o mantenerlas bajo control.

Por ejemplo, en la sociedad de consumo son numerosas las presiones a las que está sometido este bien. Sócrates nos da la pista del camino recomendable. Un día exclamó al ver artículos de lujo expuestos para su venta: «Cuántas cosas hay que no necesito» (Schopenhauer, 2002: 37). Este último autor, por su parte, sugiere liberarnos de esos condicionantes: «Es mucho más sabio trabajar para la conservación de la salud y el desarrollo, y la educación de nuestras facultades, que para la acumulación de riquezas» (Schopenhauer, 2002: 39).

Séneca, al igual que Buda, nos comunica uno de sus más valiosos descubrimientos: «Vida bienaventurada es aquella que está preparada a usar los dones de la fortuna, no a servirla como esclava. Harto comprendes… que a esto sigue una tranquilidad perpetua y una verdadera libertad, expulsadas todas aquellas cosas que nos irritan o nos aterran… El hombre feliz es aquel que, gracias a la razón, nada teme ni desea nada» (Séneca, 2001: 81).

En todo caso, la libertad no está en el vacío, funcionando como un absoluto o como dogma, sino en relación con la libertad de los demás y con otros valores apreciados.

10. Ética como arte de convivir

¿Se debe ocultar información para no crear alarma social en temas como la salud o la seguridad colectivas? ¿Alguien que comete un delito durante un permiso carcelario debe tener doce años después una nueva oportunidad? ¿Y si es un violador? ¿De qué forma la deslocalización de empresas reduce

la calidad del empleo y afecta a la conciliación entre la vida familiar y laboral? ¿Cómo repercute en la cohesión familiar y social y genera problemática de menores?

En este apartado vamos a intentar saber qué es convivir, determinar las condiciones de la buena convivencia y los factores que la deterioran.

La comunicación es una necesidad humana básica. Cada vez se es más consciente de que hablar es, además, terapéutico. «Conversar es el mejor entrenamiento que puede tener un ser humano para navegar por la incertidumbre» (Wagensberg, 2003: 102).

Buceemos en el origen y significado del término. La palabra convivir viene del latín *convivere* y significa vivir en compañía de otro u otros. Otra forma de verlo es descomponiendo la palabra en sus partes integrantes: con-vivir = vivir con. Es decir, supone dos o más vidas que se acompañan, dos o más personas que en la unión salen fortalecidas. No sería convivir, sino otra cosa, renunciar a la identidad, a la autonomía, a la vida, al bienestar de una de las partes implicadas.

Estamos necesitados de vivir con los demás. Recuerda el esquema de necesidades de Maslow o Alderfer. Los otros también nos construyen y alimentan. Hasta el ser más alienado y roto está deseoso de expresarse, de ser reconocido, de ser querido. Nos hacemos fuertes gracias a la presencia y apoyo de los demás. Merced a «los contextos habilitantes» (García, en Bermejo, 1996: 87), de las redes sociales, a los amigos, a la familia, a las instituciones… somos menos vulnerables y estamos menos expuestos a los peligros de la existencia. «El hombre es un animal social» (Spinoza s.f.r. Doval, 1999: 383). John Donne, incluso, era de la opinión de que «ningún hombre es una isla, entera en sí misma; cada humano es una parte del continente, una parte del todo» (Donne s.f.r. Doval, 1999: 380). Es decir, los demás nos ayudan a realizarnos, a completarnos. Y, por otra parte, el todo no está completo sin nosotros. «Eres ciudadano del mundo. Y parte de él» (Epícteto s.f.r. Castañares y González, 1993: 133).

Esa indiscutible sociabilidad, que nos caracteriza, surge de la conciencia de nuestra común naturaleza. «Mi humanidad consiste en sentir que somos voces de la misma penuria» (Borges s.f.r. Doval, 1999: 379). Todos sufrimos, perdemos seres queridos, enfermamos, envejecemos, morimos… nadie se libra de ese destino. Savater (1999: 222) abunda en esa cuestión: «Somos seres sociales porque nos parecemos muchísimo unos a otros (mucho más desde luego de lo que la diversidad de nuestras culturas y formas de vida hacen suponer) y aproximadamente solemos querer todos las mismas cosas esenciales: reconocimiento, compañía, protección, abundancia, diversión, seguridad…». Como ya señalaron los griegos, «nada humano nos es ajeno».

Aprender a convivir es, a pesar de todo lo dicho, una aventura con muchas dificultades. Es un arte que se adquiere después de practicarlo, de en-

trenarse concienzudamente, en el encuentro con otras individualidades. Para el Trabajo Social la búsqueda de fórmulas de convivencia más sanas, libres y justas es un fin prioritario. Pero convivir no es sólo estar bajo el mismo techo o en la misma oficina, implica una interacción profunda y significativa, donde hay algún tipo de compromiso o voluntad de construcción creativa y de afecto o respeto.

En la convivencia ganan las partes implicadas. Es otra cosa muy distinta, la negación, la anulación o el abuso de los derechos y de la dignidad de los otros participantes. Por eso, es sustancialmente contradictorio herir o dañar a quien se quiere. Esto, que parece claro a nivel interpersonal, es perfectamente extrapolable también al nivel de las relaciones económicas internacionales, que desafortunadamente no parecen ajustarse a las reglas cívicas más básicas.

Algunas condiciones primordiales que pueden ayudar a la buena relación son la existencia de igualdad, equidad o simetría entre las partes; la justicia y la confianza; el respeto entre los que intervienen; la empatía y la asertividad; la sinceridad o la configuración de mecanismos democráticos de toma de decisiones. Para que exista convivencia real debe construirse la interacción desde la conciencia de humanidad de los integrantes, desde el reconocimiento del otro como sujeto con derechos y cualidades valiosas, no como un instrumento. El hombre es un fin y no un medio o una cosa (Kant s.f.r. Castañares y González, 1993: 257).

La Declaración Universal de Derechos Humanos (una de las más bellas realizaciones de nuestra especie, más un *desideratum* que una realidad) lo deja muy claro. En el artículo 1 se expresa que «todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros».

Es cierto que existen desengaños y decepciones, pero ese es el riesgo de abrirse a los otros. El individualismo extremo es un freno para el ser humano. Afecta a nuestro equilibrio y salud mental. Muchas personas, actualmente, se sienten tristes y desamparadas. Se habla, incluso, de malnutrición social (Eisenberg, 1981, s.f.r. Fernández y Alemán, 2003: 566). Uno de los problemas más graves de las sociedades contemporáneas es la soledad. Es devastadora para nosotros, dada nuestra naturaleza social.

Por otra parte, el individualismo afecta a la cohesión social y a las posibilidades de movilización, autodeterminación y cambio. En la antigua Grecia, el habitante de la ciudad (*polis*) era ciudadano (*político*), sujeto activo y decisor de los asuntos públicos o comunes y se consideraba que «el hombre es por naturaleza, un animal político» (Aristóteles s.f.r. Doval, 1999: 379).

La apatía es una reacción aprendida. La pasividad refuerza, de hecho, las políticas que van contra los intereses generales. La convivencia, que hay

que edificar con nuevos cimientos, ha de procurar facilitar la implicación y la participación de la gente. «Las fuerzas que se asocian para el bien no se suman, se multiplican» (Arenal s.f.r. Doval, 1999: 62).

Las guerras y otros actos de barbarie han sido un terrible aprendizaje para la humanidad. Si deseásemos elaborar una jerarquía de crímenes, ¿cuáles serían los más graves? ¿Hacer morir de hambre a millones de niños? ¿Llevar a la muerte a muchos africanos por codicia de las farmacéuticas que se niegan a proporcionar antirretrovirales? ¿Explotar los recursos naturales de un país y condenar a su gente a la pobreza más extrema? ¿Destruir la biodiversidad y llevar al calentamiento climático? ¿Alienar a millones de seres humanos que sólo desean consumir y tener cosas?...

Obviamente, hay muchas formas de violencia. Lo es obligar a los padres a horarios de trabajo que les impiden estar con sus hijos. También es violencia pagar una miseria a los trabajadores (expuestos a una publicidad que les impele a consumir y gastar todo lo que ganan), someterlos a contratos precarios o condenar a las personas a hipotecar toda su vida para tener una casa… Los gritos y humillaciones a una mujer, por parte de su marido, son otro ejemplo. La violencia, en todas sus formas, es una negación de nuestro derecho a la convivencia. En el libro *Las semillas de la violencia,* de Luis Rojas Marcos, se aventuran algunas interpretaciones, que te animamos a consultar. La violencia no puede ser aminorada con violencia. Ghandi, que promovía la acción política pacífica, fue testigo de círculos viciosos de violencia creciente. Su ejemplo nos debe inspirar para configurar un mundo menos violento.

El artículo 14 del Código Deontológico señala que: «El trabajo social es incompatible con el apoyo, directo o indirecto, a los individuos, grupos, fuerzas políticas o estructuras de poder que destruyan a otros seres humanos con el terrorismo, la tortura u otros medios violentos».

La formación de estructuras sociales de relación más sanas, libres, igualitarias y auténticas es una prioridad, un derecho y una necesidad fundamental. Debe ser realizado a nivel micro y también a nivel macrosocial. «La democracia se basa en el supuesto de que no hay hombres (y mujeres) que nazcan para mandar ni otros que nacen para obedecer, sino que todos nacemos con la capacidad de pensar y por tanto con el derecho político de intervenir en la gestión de la comunidad de la que formamos parte» (Savater, 1999: 69).

11. Principios y valores de la práctica profesional

«*Nulla aesthetica sine ethica*»: éste fue, precisamente, el comentario que hizo José M.ª Valverde (catedrático de Estética de la Universidad de Barcelona) cuando renunció en solidaridad con José Luis Aranguren (catedrático

de Ética de la Complutense). Éste había sido cesado por sus ideas, en los tiempos en que nuestro país carecía de libertades. La relación entre lo ético y lo estético se extiende desde casi los inicios de la propia humanidad. «Entre los griegos, la idea de felicidad era estética y la de belleza era moral; y esto no porque los griegos estuviesen confundidos, sino porque eran civilizados» (Santayana s.f.r. Savater, 1999: 248).

¿La utilidad y bondad de una acción realizada por un trabajador social en qué se distingue de la que no lo es? En los efectos que producen. Si provocan resultados beneficiosos como mejora de la conciencia, de la autoestima, un mayor grado de libertad, de justicia, de paz... se trata de acciones adecuadas. Si lo que producen, por el contrario, es culpabilidad, temor, sentimientos de inferioridad... entonces es posible que estemos ante decisiones y comportamientos erróneos.

Son principios de la actuación profesional la individualización, la implicación emocional controlada, la expresión explícita de los sentimientos, la aceptación, la actitud «no enjuiciadora», la autodeterminación del usuario (Banks, 1997, 40). También se reconocen como principios la autonomía, y la justicia distributiva (Fernández, en Bermejo, 1996: 132-138).

Otros principios son la prevención, la acción integral, la normalización, el favorecer la integración, la coordinación… Tomás Fernández y Laura Ponce señalan, además de los expuestos, la confidencialidad (2008: 54). Consulta varias leyes autonómicas de Servicios Sociales y observa sus similitudes y diferencias.

En definitiva, las cuestiones éticas en el Trabajo Social tienen que ver con los derechos individuales y el bienestar particular y público, así como las condiciones de desigualdad y la opresión estructural (Banks, 1997: 27).

12. Dimensiones de la ética profesional

Son tres las **dimensiones de la ética** que deben ser analizadas: la teleológica, la deontológica y la pragmática. Van de lo más abstracto y general a lo más concreto y específico.

La primera (la teleológica) tiene que ver con el análisis de los principios, valores, fines, objetivos o metas de la profesión, que se eligen o se pretenden conseguir o potenciar con nuestra acción. «Con ello estamos aún en el terreno de la máxima abstracción moral, en el campo de los conceptos más elevados, por tanto en el ámbito más alejado posible de la actividad ordinaria» (Bermejo en Bermejo, 1996: 17).

La segunda (la deontológica) se refiere al código de normas y reglas que regulan y que orientan la acción profesional. Es el terreno de los deberes,

de los imperativos, y se concreta, en nuestro caso, en el llamado código deontológico (Bermejo, en Bermejo, 1996: 22).

La tercera (la pragmática) se ocupa de aquellos modos de adoptar decisiones y de las acciones concretas. A partir de los bienes que desea promover (dimensión teleológica) y de las normas que rigen la profesión (dimensión deontológica), aterriza en la práctica cotidiana (dimensión pragmática) (Bermejo, en Bermejo, 1996: 26). La última procura adaptar las dos anteriores a la realidad.

En todo caso, la ética profesional ha de ayudarnos a que nuestra intervención se centre más en lo social y menos en lo individual (aun siendo importante), más en las causas que en los síntomas o consecuencias, más en la prevención primaria que en la secundaria, más en lo macrosocial que en lo microsocial...

Por ejemplo, la prevención primaria ahorra tiempo y dinero, aminora los costes humanos y sociales y garantiza mayor éxito en la conducta objetivo respecto a la asistencia. ¿Por qué es poco profesional esperar a que los problemas surjan o se agraven para intervenir? ¿Debemos ocuparnos preferentemente del malestar o del bienestar? ¿Por qué no es recomendable dedicarse a las consecuencias y no a las causas?

En otro orden de cosas, ¿hay que poner límites al número de casos que puede gestionar un trabajador social?, ¿cómo mejorar la calidad de vida laboral del trabajador social?, ¿puede un concejal ordenar a un trabajador social lo que debe poner en un Informe Social o las medidas a adoptar en un caso o situación?, ¿qué hacer en caso de que la política social del ayuntamiento vaya en contra de tus principios profesionales?

En todas estas cuestiones están implicadas las dimensiones antes señaladas.

13. Etapas del desarrollo moral de las personas y de las sociedades

La moral de cada persona va evolucionando. Las sociedades van evolucionando también en función de la evolución de los individuos que las integran. Piaget distingue entre moral heterónoma (lo que los demás dicen que está bien y mal) y autónoma (lo que tú o cada persona decide que es correcto o incorrecto) (Rubio, 1987: 142-153). Cuando somos pequeños tenemos una moral definida por nuestros padres, los maestros… es una moral heterónoma. Cuando crecemos vamos definiendo criterios propios y construyendo una moral propia o autónoma. Aunque hay adultos que nunca llegan aquí.

Hay otro autor, Kohlberg, que distingue diversas etapas de evolución moral:

Pre-convencional:

— Estadio 1: El motivo de la acción es la evitación del castigo. «Bueno es lo que yo quiero y puedo». Orientación castigo-obediencia: «Me porto bien para que no me castiguen».
— Estadio 2: El motivo de la acción es el deseo de recompensa o beneficio. Hedonismo y reciprocidad (egoísmo mutuo): «Me porto bien para que me premien».
— Estadio 3: El motivo de la acción es la desaprobación anticipada real o imaginaria. Se basa en expectativas interpersonales de mutualidad: «Hoy por ti, mañana por mí».

Convencional:

— Estadio 4: El motivo de la acción es el deshonor anticipado o la culpa. «No me porto mal porque, si no, me sentiría culpable». Hay cierto sentido de la responsabilidad y del compromiso en el mantenimiento del orden social. Se ven necesarias las reglas y la figura de una autoridad. Se comparten y se cumplen las convenciones o acuerdos sociales.

Post-convencional:

— Estadio 5: El motivo de la acción es el respeto a los iguales y la comunidad (más basado en la razón que la emoción). Hay autorrespeto y se reconoce que los demás son sujetos con derechos. Hay un pacto o contrato social que es útil para la convivencia. «Es lo que hay que hacer aquí».
— Estadio 6: El motivo de la acción es sentirse coherente con los principios y valores que uno mismo ha decidido y construye. Se teme, más que la valoración o desaprobación ajena, la autocondenación por la violación de los propios principios. «Esto no lo puedo hacer, va contra mis principios» (Kolhberg, en Rubio, 1987: 160).

14. Código ético y deontológico del Trabajo Social

Son múltiples las situaciones que tienen una dimensión o implicación ética y moral. Prácticamente, toda decisión lleva aparejada una componente de ese tipo. En particular, nuestra profesión se enfrenta continuamente a realidades complejas, a situaciones en las que intervienen numerosas variables, que comprometen a seres humanos y donde operan varias morales en interacción. Por eso, se indica que «las cuestiones morales obsesionan al Trabajo Social» (Jordan, 1991, s.f.r. Banks, 1997: 23). Incluso, se llega a decir que «el Trabajo Social es, esencialmente, una empresa moral» (Pinker, 1990, s.f.r. Banks, 1997: 23).

El crecimiento y desarrollo de nuestra disciplina y profesión ha hecho necesaria e inevitable la reflexión ética (en especial de los aspectos más teleológicos) y la configuración de ciertas pautas (como los códigos), que ayuden a orientar nuestro quehacer.

«Recordemos que, para que una profesión sea reconocida como tal, se considera esencial que disponga de un código deontológico… Si el proceso de legitimación se consolida suficientemente, la profesión también obtiene independencia para regularse...» (Salcedo, en Fernández y Alemán, 2003: 321). Esa capacidad de autodeterminación es una prueba de madurez de la disciplina y de la profesión.

No obstante, conviene saber que el código ético o deontológico se limita precisamente a la dimensión deontológica o de las reglas de comportamiento que debe cumplir un profesional. «El término "código de ética" se usa para cubrir un amplio rango de diferentes tipos de códigos de conducta o comportamiento», que se estiman aconsejables (Banks, 1997: 84). No contempla, pues, las dimensiones teleológica y pragmática, aunque se inspira en la primera y pretende orientar a la operativa o pragmática. «Los códigos de ética son herramientas políticas construidas para servir tanto como evidencia pública de las intenciones y los ideales profesionales como para ofrecer guías reales de conducta para los profesionales» (Wilding, 1982, s.f.r. Banks, 1997: 87).

La elaboración de un código de reglas o normas no significa que se renuncie a la flexibilidad y a la pluralidad de interpretaciones, ni que la formulación a la que se llega, en un momento determinado, se convierta en dogmática, ya que debe estar abierta a nuevas aportaciones. «Un código de ética crea el espíritu y el modelo de reflexión ética en lo que respecta a la comunidad (quienes hacen Trabajo Social) de ideales, técnicas y prácticas. Un código demasiado preciso o detallado restaría valor…» (Rice, 1975, s.f.r. Banks, 1997: 85). El código de reglas nace de la reflexión ética (especialmente, centrado en la dimensión teleológica) y no puede (para ser más exactos, no debe) frenar, dificultar o asfixiar al propio proceso permanente de análisis y razonamiento ético. Sería como matar la gallina de los huevos de oro.

Muchos países tienen su propio código deontológico o declaraciones de principios que regulan y orientan la acción del profesional del Trabajo Social. Aunque el análisis comparativo de esos códigos o declaraciones nos permite extraer diversos elementos comunes, también se establecen particularidades que deben tenerse en cuenta en función del contexto social, económico, cultural… donde van a aplicarse y tener sentido.

Además del Código Deontológico y la Declaración de Principios de la Federación Internacional de los y las Trabajadores/as Sociales del mundo (FITS), que debes conocer, consultar y respetar, existen interesantes refle-

xiones teóricas que pueden orientarte, tanto de carácter general como específicas del Trabajo Social. Es fundamental también que tengas en cuenta el ordenamiento jurídico del país donde operas.

Por otra parte, en cada Colegio Profesional debe existir una Comisión Ética para ayudarte en caso de duda y de necesitar amparo. También en el ámbito universitario te encontrarás profesores responsables de la impartición de la asignatura de Ética en el Grado y a los que podrás pedir opinión.

15. Dilemas éticos

Analiza los siguientes dilemas o supuestos prácticos. Procura no ser dogmático y ten en cuenta todas las perspectivas posibles. Intenta controlar tus prejuicios y, en particular, no te dejes llevar por lo «políticamente correcto», por el sesgo de edad, por el etnocentrismo, por lo que oyes o crees que es el pensamiento de la mayoría, por el miedo a ser considerado un «bicho raro»…

Toda cuestión tiene razones a favor y en contra, ventajas e inconvenientes. Es un buen ejercicio de empatía y tolerancia que te entrenes como si fueras un abogado de la otra parte.

Por ejemplo, imagina por un momento que tú eres una persona favorable al aborto, pero tienes delante una persona que tiene otra perspectiva del asunto, ¿serías capaz de comprender sus puntos de vista?, ¿sabrías identificar y definir varias razones a favor de su postura como si fueras un buen representante de sus posiciones? Es una prueba de tu capacidad para salir de tu moral y abrirte a la reflexión ética, sin prejuicios.

Para la realización o resolución de los siguientes dilemas te recomendamos la lectura de los libros de Sarah Banks y Francisco Bermejo (referenciados en la bibliografía) y la consulta el Código Deontológico de nuestra profesión, la Declaración de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) o la normativa vigente.

Supuesto 1.
Una familia solicita al juez internamiento de una chica con anorexia, mayor de edad, que se niega a comer. El juez deniega la solicitud. ¿Qué valores están en juego en el momento de la solicitud?

Han pasado varios meses y la chica agoniza. Ahora, ¿qué valores se hallan comprometidos?

Procura analizar las distintas perspectivas que se pueden tener sobre el caso.

Te damos una pista. En el artículo 13 del Código Deontológico se señala que «los trabajadores sociales esperan, generalmente, que los clientes y usuarios se responsabilicen, en colaboración con ellos, de las actuaciones que puedan afectar a su vida. Los trabajadores sociales deben hacer el menor uso posible de medidas legales coercitivas. Sólo deberían adoptarse medidas coercitivas en favor de una de las partes implicadas en un conflicto después de una cuidadosa evaluación de los argumentos de cada una de las partes en litigio».

Piensa que, por un lado, está en juego la libertad de la chica y, por el otro, su propia salud y supervivencia, pero ¿está ella en condiciones de tomar una decisión libre, dado su trastorno alimentario? ¿Su capacidad de juicio no se ve afectada por la alteración de la percepción de su imagen?

Supuesto 2.

Una niña de cinco años ingresa en un hospital en Barcelona por una posible agresión realizada, al parecer, por su madre o su compañero sentimental. Sin embargo, la progenitora acusa al padre biológico y exonera a su pareja actual.

El médico o pediatra de guardia da parte al juez y a los servicios de protección de la infancia autonómicos, dado que detecta ciertas irregularidades y un posible maltrato.

En el proceso, que se inicia con la primera detección de síntomas de riesgo, han intervenido varios profesionales (jueces, abogados, policías, médicos, trabajadores sociales…) de diversas instituciones autonómicas y locales y han transcurrido varios meses.

Los técnicos que intervienen en el caso hacen caso de la versión inicial de la madre de la menor, y no contrastan suficientemente la información. De hecho, la acusación materna luego se ve desconfirmada. Se cometen claras muestras de funcionamiento anómalo, como, por ejemplo, la solicitud de información del Juzgado (vía correo ordinario y no por fax) a la Policía, lo que consumió varias semanas, fallos de intercambio de información y coordinación entre los diferentes actores intervinientes, falta de agilidad en el proceso...

Una noche, aproximadamente tres meses después, la niña vuelve a ser ingresada de urgencia en un hospital, esta vez en coma, por una nueva agresión.

¿Por qué se produce la cadena de errores que origina esta indefensión de la niña? ¿Por qué han fallado los sistemas de detección y protección? ¿Habría que castigar a los autores directos y a los indirectos (entre los que se incluyen miembros de instituciones con competencias de protección)? ¿El número de casos que atiende un profesional incrementa los errores? ¿Debe ser un derecho laboral no sobrepasar cierto número de casos? ¿Por qué crees que no ha existido coordinación?

16. Referencias bibliográficas

Banks, S. (1997): *Ética y valores en el Trabajo Social,* Barcelona, Paidós.
Bermejo, F. (coord.) (1996): *Ética y Trabajo Social,* Madrid, Upco.
Blanco, A. y Rodríguez, J. (coords.) (2007): *Intervención psicosocial,* Madrid, Pearson, Prentice Hall.
Castañares, W. y González, J. L. (1993): *Diccionario de citas,* Madrid, Nóesis.
Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (1999): *Código Deontológico de la profesión de Trabajo Social,* Madrid, C.G.C.O.D.T.S. y AA.SS.
Cortina, A. (1996): *El quehacer ético,* Madrid, Aula XXI Santillana.
Doval, G. (1999): *Diccionario general de citas,* Barcelona, Círculo de Lectores.
Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS): «Ética en el Trabajo Social, Declaración de Principios», aprobada por la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social en Adelaida, Australia, octubre 2004.
Fernández, T. y Alemán, C. (coords.) (2003): *Introducción al Trabajo Social,* Madrid, Alianza Editorial.
Fromm, E. (1985): *El miedo a la libertad,* Barcelona, Paidós.
Fernández García, T. (coord.) (2008): *Trabajo Social con Casos,* Madrid, Alianza Editorial.
Foerster, H. (1991): *Las semillas de la cibernética,* Barcelona, Gedisa.
Gaarder, J. (1995): *El mundo de Sofía,* Barcelona, Círculo de Lectores.
Marina, J. A. (1995): *Ética para Náufragos,* Barcelona, Anagrama.
Max-Neef, M. (1998): *Desarrollo a escala humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones,* Barcelona, Icaria.
Navarro, P. y Díaz, C. (2008): *Educación ético-cívica,* Madrid, Anaya.
Peiró, J. (1986): *Psicología de la organización,* Madrid, UNED.
Rivera, J. A. (2003): *Lo que Sócrates diría a Woody Allen,* Madrid, Espasa Calpe.
Rojas Marcos, L. (1997): *Las semillas de la violencia,* Madrid, Espasa Calpe.
Rubio Carracedo, J. (1987): *El hombre y la Ética,* Barcelona, Anthropos.
Savater, F. (1999): *Ética para Amador,* Barcelona, Círculo de Lectores.
— (1999): *Las preguntas de la vida,* Barcelona, Círculo de Lectores.
Séneca, L. A. (2001): *De la vida bienaventurada y otros tratados,* Barcelona, Círculo de Lectores.
Schopenhauer, A. (2002): *El arte de saber vivir,* Barcelona, Círculo de Lectores.
Wagensberg, J. (2003): *Si la naturaleza es la respuesta, ¿cuál era la pregunta?,* Barcelona, Tusquets.

5. Necesidades, problemas y recursos

Purificación Morgado Panadero

1. El concepto de necesidad y su distinción de figuras afines

El hombre en su proceso histórico y en su relación con el entorno experimenta una serie de necesidades. Necesidades que pueden estar en función de su naturaleza como ser vivo o en función del contexto social para ser admitido dentro de ese entorno. Numerosas son las referencias que podrían encuadrarse dentro de este término.

Pero si ese concepto es llevado a cualquier otra ciencia, podría variar de forma importante, pues en economía, derecho, filosofía o incluso en el ámbito del Trabajo Social el concepto de necesidad es distinto, porque existen tantas definiciones como autores han escrito sobre el tema. En este sentido, la necesidad ha sido abordada desde distintas disciplinas:

- Desde una *perspectiva biológica.* Considera la necesidad como la privación de aquellos elementos necesarios para la vida. Se basa en las necesidades fisiológicas, en las básicas para subsistir. Así, en este sentido, se pueden destacar necesidades como vestido, alimento, oxígeno. Es lo que podríamos considerar como teorías existencialistas.
- Desde una *perspectiva psicológica*. La necesidad aparece relacionada con la motivación, de tal forma que la necesidad es el motor que mueve al individuo, el que lo motiva. En este sentido, se entiende como

necesidad la tendencia que tiene toda persona a hacer algo para satisfacerla.

- Desde la *perspectiva filosófica. S*e entiende por necesidad la relación causal que une a dos seres o dos fenómenos tanto en el plano natural como en el plano ideal/formal. Por ejemplo, si nacemos, necesariamente tenemos que morir, ya que existe un vínculo causal entre ambos momentos. En definitiva, estamos ante una secuencia de hechos que tienen que suceder necesariamente.
- Desde una *perspectiva jurídica.* La existencia de necesidad se vincula al reconocimiento de los derechos sociales en el ordenamiento jurídico de un país, lo que permitirá su reconocimiento legal y la posibilidad de ser exigidos ante los tribunales. A esta cuestión le dedicaremos un estudio posterior.
- Desde una *perspectiva económica*. Es desde la que se ha realizado un mayor número de análisis de estas cuestiones. Permitiría establecer una relación entre necesidad y los medios que nos van a permitir prevenir situaciones de carencias o subsanarlas. En este contexto, se considera que las necesidades humanas tienen dos peculiaridades de gran importancia económica:

  a) Pueden ser mitigadas o satisfechas por objetos diferentes del inicialmente apetecido. En definitiva, no existe una relación causa-efecto entre una sola necesidad y un solo medio para satisfacerla, ya que ante una carencia se crean varios instrumentos para cubrirla.
  b) Es imposible satisfacerlas todas de forma global y definitiva, ya que son múltiples, se reproducen y aparecen otras nuevas. Esa es la explicación de por qué gran parte de la población mundial no encuentra forma de satisfacer sus necesidades básicas.

Dadas esas circunstancias, las necesidades pueden tener un doble carácter:

- Por un lado, es una situación de malestar, en el sentido de que la existencia de una necesidad que no puede ser satisfecha genera una sensación de malestar para aquel que la padece. Pero esta afirmación sólo puede hacerse para las necesidades insatisfechas, porque aquellas que son satisfechas no generan ese malestar.
- Por otro, las necesidades han sido el motor que han provocado la evolución del hombre en la tierra, porque el interés por satisfacerlas ha hecho que la sociedad se movilice para encontrar los medios necesarios. Así, si tenemos necesidad de vivienda, habrá sujetos (públicos y

privados) en la sociedad que las construyan para que otros las puedan disfrutar y eliminar esa necesidad.

Dicho de otro modo, la existencia de necesidades insatisfechas es, por una parte, causa de malestar individual y social, pero por otra, es también un estímulo para el progreso material, es decir, para la producción de nuevos medios que satisfagan necesidades [1]. Pero esto no significa que la finalidad de la producción económica sea directa y exclusivamente la satisfacción de las necesidades ajenas. En este sentido, la producción de bienes no sólo comporta beneficios para la persona que sufre necesidades y que a través de estos bienes logra satisfacerla; también el empresario que percibe un precio por ese bien producido obtiene beneficio; igualmente el trabajador que realiza el bien que satisface la necesidad del tercero tiene un puesto de trabajo, y además percibe un salario por él. Como se ve, larga e infinita es la cadena de beneficios que la existencia de una necesidad conlleva, no sólo para aquel que la sufre, sino para todas y cada una de las personas que de una manera u otra se encuentran implicadas en la satisfacción de esa necesidad.

Numerosas son las teorías y definiciones que se ocupan de la cuestión. Por ello, y lejos de querer presentar aquí todas estas descripciones, utilizaremos un concepto clásico, que engloba a la mayoría de los autores. Así vamos a definir la necesidad como «carencia de algo». En este caso estamos ante un aspecto claramente negativo del término, pues supone la falta de algo, físico o psíquico, que no nos permite tener plenitud. En este sentido, la existencia de necesidad conlleva una privación de aquellos bienes primarios cuya inexistencia no nos permitiría subsistir, como de otros que son fruto de nuestra integración en la sociedad, y que nos vienen dados.

Para matizar más esta definición hay que precisar que no podemos entender que estas carencias o carestías se presenten exclusivamente en el ámbito de lo físico, de lo fisiológico. Así, la falta de alimentos, vestidos, vivienda, iría encuadrada en este grupo, pero no son las únicas. Si sólo nos basamos en esto, podría decirse que la necesidad tiene exclusivamente una valoración económica. En este ámbito entrarían todas aquellas teorías que establecen que los pobres o necesitados de una sociedad son aquellos que están por debajo de un determinado nivel de renta o pobreza. El que tenga necesidades físicas será considerado pobre.

Sin embargo, el término «necesidad» que aquí manejamos no es un concepto meramente económico, que nos permitiría establecer una correspondencia entre la necesidad y aquellos bienes que la satisfarían, y que pueden ser cuantificados económicamente. De acuerdo con las teorías más recientes, la carestía que provoca la necesidad también debe acoger la falta de ciertos bienes o valores que pertenecen al ámbito de lo psicológico o de lo

psíquico. Es decir, existen necesidades humanas que son tan básicas y fundamentales como éstas. En este sentido, la integración en la sociedad, el afecto o reconocimiento de los sujetos en el grupo en el que están inmersos también pueden ser calificados como necesidades.

Por lo tanto, entendemos por **necesidad** aquella carencia de algo necesario para nuestro bienestar, para el desarrollo de la persona, de forma que si no se posee, se produce una situación de malestar en la persona que la sufre, y el impulso (o motivación) de hacer algo para subsanarlo. La necesidad se configura como la carencia de algo, de carácter físico o psíquico, que no nos permite obtener la plenitud. En este sentido, avanzamos hacia un concepto más amplio que el exclusivamente económico, y que nos coloca la necesidad en un determinado contexto, en una estructura social.

Una vez establecido ya un concepto de esta institución, sería conveniente distinguir la necesidad de otros conceptos afines, que pueden inducir a error, como pueden ser el deseo, las demandas o el recurso.

En cuanto al *deseo*, el elemento clave para establecer la línea de división es la percepción que de ambos llevan a cabo las personas. Así, mientras que la necesidad opera en el ámbito de lo empírico, y por tanto obedece a criterios objetivos que son fácilmente mensurables y contrastables en la realidad, no sucede lo mismo en el caso de los deseos. Respecto a estos últimos, es algo más ocasional que depende de cada persona. Es decir, se sitúan en el ámbito de lo subjetivo. Así puede ser acogido que, «a diferencia de "desear" o "querer", "necesitar" no es un verbo intencional, aparentemente. Lo que necesito no depende del pensamiento o del funcionamiento de mi cerebro... sino de cómo es el mundo»[2].

En definitiva, podría admitirse que el deseo es algo más cercano a la libertad, a la independencia, a la autonomía, pues es el sujeto el que decide; por el contrario, en el caso de las necesidades dicha libertad quiebra, en la medida en la que el sujeto debe regirse por las pautas establecidas en el contexto social en el que está inmerso, ya que esas necesidades básicas son establecidas socialmente y sólo tendrán tal consideración si empíricamente pueden ser valoradas.

En ámbitos políticos y administrativos, el término que se emplea con más frecuencia es el de *demanda.* Las decisiones políticas se basan más en las demandas de la población que en investigaciones sobre necesidades reales. Esta demanda puede manifestarse a través de cartas, manifestaciones, peticiones, acciones sociales, elecciones, campañas públicas, etc.

Las *necesidades* es un concepto más popular entre los planificadores e investigadores académicos, pero que en definitiva no hacen más que ser el origen de la demanda que posteriormente realizan los ciudadanos ante las instituciones políticas o administrativas. En definitiva, el ciudadano que sufre una necesidad o cree que otros la sufren, demanda ante las instancias

públicas la solución y cobertura de la misma. Si no existieran necesidades insatisfechas, no se produciría la demanda.

Dicho lo anterior, y entendiendo la necesidad como carencia de algo, podríamos quedarnos en una situación no terminada, inacabada. También hay que tener en cuenta la potencialidad humana, que es la posibilidad individual y colectiva de poderla satisfacer. Es lo que se llama *recurso*, algo también distinto de la necesidad. Así, en la medida en la que existen necesidades o carencias de algo que sufre una persona o varios colectivos de una sociedad, se motiva al resto y se les moviliza para la cobertura de esa carencia.

En este caso, el recurso es el medio que se utiliza en la sociedad para eliminar esa privación, o, dicho de otra manera, es la capacidad de las civilizaciones para crear los instrumentos necesarios que eliminen esa insatisfacción que sufren determinados individuos. A este concepto dedicaremos un estudio posterior.

2. Teorías y estudios sobre la clasificación de las necesidades

Podemos encontrar tantas clasificaciones, como autores se han ocupado de estas materias [3]. Lejos de querer aquí exponer todas ellas, nos vamos a referir a aquellas que han sido más importantes y han tenido más seguidores. Asimismo, nos centraremos en todas aquellas clasificaciones y teorías que han tenido un mayor desarrollo en el ámbito del Trabajo Social, y que un futuro profesional de este ámbito debe conocer. Lo haremos de forma sucinta, breve, exponiendo aquellas cuestiones más relevantes, pues un análisis en profundidad de todas estas materias podría exceder de un trabajo de estas características.

2.1. Teoría humanista o jerárquica de necesidades según Maslow [4]

Según este autor, las necesidades del ser humano están jerarquizadas y escalonadas de forma que cuando quedan cubiertas las necesidades de un orden es cuando se empiezan a sentir las necesidades del orden superior. Maslow definió en su pirámide las necesidades básicas del individuo de una manera jerárquica, colocando las necesidades más básicas o simples en la base de la pirámide y las más relevantes o fundamentales en la cima de la pirámide. Sin embargo, no siempre es necesario que las necesidades más bajas sean satisfechas para que surjan las más elevadas, sino que es posible que ambas coexistan, pero las básicas predominarán sobre las superiores.

Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, mientras que el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo. Por decirlo de alguna manera, las primeras son congénitas, se nace con ellas, mientras que las otras son adquiridas, se van produciendo con el desarrollo del individuo. Dado lo expuesto, las necesidades básicas requieren para su satisfacción un periodo de tiempo más corto, mientras que las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo.

Los escalones diseñados por Maslow serían:

a) Necesidades fisiológicas básicas

Es el escalón más bajo, el inicial. Son necesidades básicas para mantener la salud. Dentro de éstas, las más evidentes son:

- Necesidad de respirar, beber agua y alimentarse.
- Necesidad de dormir, descansar, eliminar los desechos.
- Necesidad de evitar el dolor y tener relaciones sexuales.

En el ámbito del Trabajo Social iría unido a los servicios sociales básicos, incluso muy cercano a lo que sería la beneficiencia. Con estos mecanismos se pretenden cubrir las necesidades básicas que sufren los individuos para subsistir. Es lo que pretende situarse en el ámbito de los denominados umbrales de pobreza, es decir, intentar que la persona tenga un bienestar social relativo al cubrir las necesidades básicas para subsistir.

b) Necesidad de seguridad y protección

Éstas surgen cuando las necesidades fisiológicas comienzan a ser satisfechas. Cuando el ser humano tiene ya cubiertas estas necesidades, empieza a preocuparse por la seguridad de que las va a seguir teniendo cubiertas en el futuro y por la seguridad frente a cualquier daño. En estos momentos la persona se preocupa por el mantenimiento de esa situación, de esta tranquilidad. Son las necesidades de sentirse seguro y protegido. La seguridad se puede realizar bien de forma preventiva, para evitar un daño, o bien mediante la asistencia específica, una vez que el daño se ha producido. Dentro de ellas se encuentran:

- Seguridad física y de salud.
- Seguridad de empleo, de ingresos y recursos.
- Seguridad moral, familiar y de propiedad privada.

c) Necesidad de afecto y pertenencia a grupos

Como es sabido, todos los individuos se integran en la sociedad. En estos casos, lo que se busca es la cobertura de necesidades en el ámbito social.

Una vez que la persona se siente físicamente segura, empieza a buscar la aceptación social; quiere identificarse y compartir las aficiones de un grupo social y quiere que este grupo lo acepte como miembro. Tiene que ver con el reconocimiento del grupo en el que estamos inmersos.

El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales. Estos objetivos son los de integración social y solidaridad social**.** Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de asociación, participación y aceptación. Entre éstas se encuentran: la amistad, el afecto y el amor.

d) Necesidad de estima y reconocimiento

Para toda persona es imprescindible, emocionalmente, sentirse apreciado, estimado, tener cierto prestigio y destacar dentro del contexto de su grupo social. Asimismo, esta necesidad incluye el respeto a uno mismo y el valor propio ante los demás. El hombre, por su naturaleza, necesita ser importante. Ante esto, Maslow describió dos tipos de necesidades de estima, una alta y otra baja.

- La estima *alta* concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos como confianza, competencia, logros, independencia y libertad.
- La estima *baja* concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, fama...

Cuando la persona está integrada en grupos sociales, empieza a sentir la necesidad de obtener prestigio, éxito, alabanza de los demás. Es por ello por lo que surgen estas necesidades vinculadas al reconocimiento de los demás, pero también de uno mismo.

e) Necesidad de autorrealización

Este último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo: «motivación de crecimiento», «necesidad de ser» y «autorrealización». Son las necesidades más elevadas, se hallan en la cima de la jerarquía. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, al menos hasta cierto punto.

Las personas que tienen cubiertos todos estos escalones llegan a la culminación y desean sentir que están dando de sí todo lo que pueden. No todas las personas sienten necesidades de autorrealización, debido a que es una conquista individual, un nivel de plena felicidad o armonía. Pero en definitiva esto se plantea porque existen personas que nunca van a ver colmadas sus necesidades; están en un proceso continuo de búsqueda y satisfacción.

Estas teorías fueron plasmadas por Maslow en una pirámide, en la que de forma jerárquica establece todas esas necesidades, situando en la base a las primarias y en la cúspide a la que acabamos de analizar.

Asimismo, las necesidades de autorrealización también son denominadas alocéntricas:

- Estéticas.
- Conocimiento.
- Religiosas.

Las de ego y sociales podrían quedar englobadas en las denominadas «necesidades egocéntricas»:

- Estima social.
- Afecto.
- Pertenencia.

Por último, las de los escalones más bajos (de seguridad y fisiológicas básicas) podrán ser denominadas «necesidades biológicas»:

- Alimento.
- Procreación.
- Seguridad.

2.2. Necesidades básicas e instrumentales. Teoría universalista de las necesidades humanas (L. Doyal y I. Gough [5], y M. Max-Neef [6])

Parten de una concepción del hombre como agente social (y moral). El ser humano participa activamente en la sociedad y se integra en ella para conseguir unos fines propios, unos objetivos. En este sentido, el daño es la imposibilidad de poder actuar y participar en la sociedad para conseguir esos fines. Basándose en esas premisas, dividen las necesidades en básicas e intermedias.

Así, nos encontraremos con unas primarias o básicas, de carácter vital, sin las cuales el individuo no podría subsistir. Para estos autores *las necesidades básicas serán condiciones previas universalizables para la participación social y la persecución de fines propios*. En este sentido, podemos destacar el alimento, oxígeno, agua, higiene, protección frente al dolor y enfermedad, entre otras [7]. Estas necesidades básicas son de tal importancia que en el caso de que nos falten no podríamos subsistir, lo que se puede comprobar objetivamente. Es decir, que cuando una persona sufre la carencia de esas necesidades básicas, que se pueden valorar objetivamente, ya que son mínimos vitales, no podría desarrollarse e incluso llegaría a extinguirse. Por lo tanto, las necesidades básicas serían los factores objetivos indispensables para la supervivencia y la integridad psicofísica de los seres humanos [8]. Para Doyal y Gough estas necesidades básicas son la salud física y la autonomía personal.

En cuanto a sus características, hay que precisar dos: objetividad y universalidad. Por lo que se refiere a esta comprobación objetiva, deriva del hecho de que estamos hablando de datos empíricos referidos a personas reales. Es decir, se establecen unos criterios que se comprueban en la práctica y respecto a unas personas identificables. Podría admitirse que lo que se necesita no depende de la persona sin más, sino de la estructura social en la que está inmerso y que impone unos niveles mínimos.

Pero además hay que tener en cuenta que todas ellas son universales, en la medida en que cualquier persona, con independencia de la sociedad y momento histórico en el que viva, debe satisfacerlas para poder subsistir. Si bien hay que matizar que la forma de provisión de esa necesidad, o, dicho de otra manera, la forma de cubrir esa necesidad puede variar de una persona a otra, o en un estadio social distinto. Por ejemplo, todos tenemos necesidad de alimento, agua, vivienda, pero la forma de llevarlo a cabo, o incluso la cuantía necesaria para la satisfacción de esa necesidad, varía de unos a otros. Por lo tanto, habría que distinguir en estos casos entre los medios suficientes para satisfacerla, que tienen carácter indeterminado, en la medida en la que varían de unos individuos a otros; y entre la necesidad propiamente dicha,

de carácter universal y claramente determinada de esa necesidad, que sería sin más el tener acceso a esos bienes mencionados (alimentos, vivienda...).

Junto a esas primarias, nos encontramos con un segundo grupo de necesidades: las denominadas intermedias, que permiten satisfacer las básicas. Se trata de unos objetivos más específicos, tales como alimentos adecuados y agua limpia; alojamiento adecuado; ambiente de trabajo sin riesgos; atención sanitaria adecuada; enseñanza adecuada; seguridad física y económica... [9]. Al igual que sucede con las anteriores, están también valoradas objetivamente, e igualmente son universales, en la medida en que existen en cualquier sociedad, si bien en estos casos el desarrollo de la estructura social en la que estemos inmersos puede incidir en la magnitud y valoración de la necesidad. Es lo que ellos denominaban satisfactores.

Existen otros autores, seguidores de sus teorías, como M. Max-Neef, economista y político chileno. Éste distingue entre *necesidades instrumentales o satisfactores y necesidades absolutas***.** En este caso, las segundas son las que hemos denominado básicas. Éstas no necesitarían justificarse; se deben dar para que la persona se desarrolle física y psíquicamente, de forma que tienen como fin el sobrevivir. Junto a éstas, las instrumentales son aquellas que se necesitan para conseguir las básicas. Dicho de otra manera, son el medio o instrumento que nos permitirá acceder a las básicas. Son contingentes a las anteriores, de forma que ser el medio adecuado para cubrir esas carencias absolutas o necesarias es la justificación de su existencia. Por lo tanto, la función instrumental que llevan a cabo respecto a las necesidades básicas son las que permiten que podamos hablar de ellas como necesidades, pues, de no ser así, no tendrán tal consideración. No son un fin en sí mismas, sino un medio para obtener algo que no necesita justificación de ninguna índole. Es lo que estos autores también han denominado satisfactores.

En este sentido, Max-Neef ha establecido lo que se ha denominado «matriz de las necesidades». Esta teoría es elaborada llevando a cabo una relación entre necesidades humanas y satisfactores. Estos últimos son los instrumentos que cada sociedad o cultura utiliza para dar respuesta a la cobertura de las necesidades. Para este autor, las necesidades básicas presentan dos características fundamentales. Por un lado, son universales y objetivas (ya que son las mismas en todas las culturas y en todos los periodos históricos); pero además tienen un segundo rasgo identificador: son finitas y fácilmente clasificables, pues son pocas. Éstas son iguales para todas las civilizaciones. Sin embargo, lo que varían son los medios o métodos para conseguirlas. Es lo que se denominan satisfactores, que bien podrán ser las necesidades instrumentales a las que nos hemos referido en el párrafo anterior. Para Max-Neef, «alimentación y abrigo no deben considerarse como necesidades, sino como satisfactores de la necesidad fundamental de subsistencia».

Pero además Max-Neef va más allá y establece dos categorías de necesidades humanas: las existenciales y las axiológicas. Para él todas constituyen un sistema. No están ordenadas jerárquicamente y existe una reciprocidad simétrica entre ellas. Son finitas, pocas y clasificables, siendo las mismas en todas las culturas y en todos los periodos históricos. Combina dos criterios posibles de desagregación:

1. Según categorías axiológicas o necesidades humanas fundamentales.
2. Según categorías existenciales o modos de experiencia.

De acuerdo con esta clasificación, serán categorías existenciales, las necesidades de:

- Ser.
- Tener.
- Hacer.
- Estar.

Teniendo en cuenta las categorías axiológicas, se producirán las necesidades de:

- Subsistencia (alimentación, abrigo, trabajo...).
- Protección (seguros, ahorro, seguridad social, familia...).
- Afecto (amistades, pareja, familia, animales, plantas...).
- Entendimiento (literatura, políticas públicas...).
- Participación (derechos y obligaciones).
- Ocio (juegos, espectáculos, fiesta).
- Creación (habilidades, destreza, trabajos).
- Identidad (símbolos, lenguaje, costumbres, identidad).
- Libertad (igualdad de derechos).

Como conclusión de estas teorías humanistas, para todos estos teóricos lo que existe en estos casos es una relación entre los medios (satisfactores) que se utilizan para conseguir cubrir las necesidades básicas, que son el fin o meta a perseguir. Así, los satisfactores, a diferencia de las necesidades básicas, no tienen carácter universal en la medida en que podemos elegir las formas de satisfacer esas necesidades que sí nos vienen dadas, y éstas últimas sí son iguales en todas las culturas. Cada sistema económico, social y político adopta diferentes estilos para la satisfacción de las mismas necesidades humanas fundamentales. En cada cultura éstas se satisfacen (o no) a través de la generación (o no generación) de diferentes tipos de satisfacto-

res. Uno de los aspectos que define una cultura es su elección de satisfactores. Lo que está culturalmente determinado no son las necesidades humanas fundamentales, sino los satisfactores de éstas.

Hay que establecer una diferencia entre necesidad (ausencia o carencia de algo imprescindible) y el hecho de satisfacerla (proceso a través del cual desaparece la ausencia o carencia). Un aspecto son las necesidades en sí, y otro, el cómo se satisfacen. En ese sentido, las necesidades no se construyen socialmente según el contexto, más bien se satisfacen socialmente (de una forma o de otra, con unos medios u otros...). En definitiva, las necesidades humanas fundamentales de una persona que pertenece a una sociedad consumista son las mismas del que pertenece a otro tipo de cultura, ya que éstas tienen carácter universal. Lo que varía es la cantidad y calidad de los satisfactores elegidos y/o las posibilidades de tener acceso a los mismos.

2.3. Teoría de las necesidades de Bradshaw

Bradshaw (1972) [10] señaló cuatro grandes perspectivas diferentes para considerar las necesidades sociales que daban origen a una *tipología* que permitía dividir las necesidades, según las expectativas sobre las que se fundamentan los juicios de valor, en normativas, experimentadas, expresadas y comparativas.

— **Necesidades normativas** son entendidas como carencia subjetiva, y se obtiene a partir de información proporcionada por los propios sujetos. Es definida por un experto o profesional, en relación con una determinada norma deseable u óptima. Se basan en el establecimiento, por parte de un experto o grupo de expertos, profesionales o científicos sociales, de unos niveles teóricamente deseables de satisfacción de cada necesitado. Con su experiencia y conocimiento, los expertos señalan qué resultados deberían esperarse y qué niveles de servicios son necesarios para alcanzarlos: si un individuo o grupo quedan por debajo, son conceptualizados en situación de necesidad.

Estos niveles normativos cambian con el tiempo, como resultado de los avances del conocimiento científico y tecnológico, y también con la modificación de los valores de la sociedad.

— **Necesidades percibidas o experimentadas:** son las basadas en la percepción de cada persona o grupo de personas; cada individuo lo siente como carencia; es la percepción que tiene la población sobre

sus problemas. Es, por tanto, una apreciación subjetiva, condicionada por factores psicológicos y psicosociales particulares.

— **Necesidades expresadas,** o las tradicionalmente denominadas «demanda». Es la necesidad manifestada en algún servicio hacia el que se puedan canalizar solicitudes de ayuda. No sólo tengo la necesidad, sino que lo expreso. Es la manifestación directa de los usuarios ante algún recurso (demandas). Pero hay que tener en cuenta que la solicitud de un servicio depende de los recursos disponibles en un momento dado; la oferta de recursos siempre condiciona la demanda.

— **Necesidades comparativas:** las expectativas en este caso se centran en la comparación con otra persona en esa misma situación, y ésta goza de una serie de ayudas. Es necesario para establecerla grupos de personas similares, de forma que se identifique la necesidad que un grupo o persona debería tener, puesto que presenta las mismas características que otra persona o grupo al que se ha identificado una necesidad. Por lo tanto, sería aquélla obtenida tras estudiar las características de una población dada y extrapolar sus resultados a otras equivalentes Si un grupo recibe menos un servicio que otro grupo se dice que hay una necesidad, una población que está siendo desatendida. Las necesidades comparativas varían según la similitud de los grupos y es frecuente olvidar algunas características peculiares de la población, objetivo que invalida la comparación.

3. Las necesidades en el ámbito del Trabajo Social

Hasta ahora hemos analizado las distintas teorías que han existido sobre las necesidades. Aunque ya en algunas de ellas se ha hecho referencia a las mismas, en el ámbito del Trabajo Social las que nos interesan no son todas las necesidades humanas, sino aquellas que son calificadas como sociales. En esa línea, entendemos que una necesidad humana puede ser considerada social cuando es compartida por conjuntos de personas claramente definidos [11]. Además hay que tener en cuenta que esas necesidades son cubiertas por lo que denominamos política social y por unos poderes públicos que se desarrollan en un concreto Estado: el social. Hecha esta definición, conviene detenernos en los elementos que las definen y el contexto en el que se producen.

En primer lugar, habría que preguntarse qué puede ser calificado como política social. Sin embargo, se trata de una ardua tarea. Entendiendo como política «un conjunto estratégico de actuaciones puestas al servicio de

determinados objetivos», lo realmente relevante es la existencia de fines comunes, el cubrir determinadas necesidades, sin que las medidas o actuaciones que para ello se llevan a cabo tengan que ser homogéneas y en una misma línea. Lo único importante en lo referido a estas intervenciones es que formen un conjunto integrado, aunque el contenido de las mismas difiera, pero no así el objetivo común para el que todas ellas han sido previstas.

Remontándonos a los orígenes de la política social, los antecedentes de ésta serán las antiguas Leyes de Beneficencia del siglo XIX, promovidas por los entes públicos, pero gestionadas por organismos oficiales, principalmente los ayuntamientos, como privados, siendo éstos casi en exclusividad la Iglesia y la nobleza. Anteriormente estas medidas eran ejercidas por las clases sociales más pudientes (aristocracia y clero), pero a partir de la pérdida de poder que sufrieron, dichas acciones serán asumidas por los entes públicos [12]. La política social podríamos decir que es una actuación pública, emanada de cualquier autoridad y creada para obtener unos objetivos determinados, siendo tanto actuaciones positivas (de dar o hacer algo) como neutras (de no hacer o dar nada).

Pero, además, los «elementos privados» de la sociedad juegan un papel muy importante en el diseño de las mismas, pues con sus prerrogativas pueden determinar la actuación de los poderes públicos, lo que dará lugar al nacimiento o modificación de una política social [13]; los sujetos privados no son simples destinatarios o espectadores de las decisiones institucionales. Pero habrá que preguntarse cuál es el objetivo que debe perseguir la política social y por qué existen estas actuaciones de los poderes públicos.

Si política social es todo aquello que deriva de los poderes públicos, la primera consecuencia que se extrae es que, para que exista ésta, deberemos estar ante un Estado intervencionista. Es decir, que los poderes públicos para crear estas políticas deben participar activamente, mezclarse en la vida de los ciudadanos. Por ello, lejos del lema *laissez faire*, propio de los Estados liberales, los organismos públicos de un país en el que haya política social deben ser activos, intervencionistas, participar en la vida de sus ciudadanos.

Asimismo debe desarrollarse un determinado tipo de organización estatal, que es la que se ha denominado «Estado social», evolucionado en algunos países y conocido como «Estado del Bienestar». Así, nuestro propio art. 1.1 CE recoge que España se constituye como un Estado «social y democrático de Derecho...». Pero habrá que definir qué es un Estado social y cuáles son sus características. Por lo que aquí respecta, podría considerarse que «Estado social es el que cubre las necesidades sociales de sus ciudadanos». Es decir, es una organización que interviene para resolver los problemas de los individuos que pertenecen a la misma, de tal forma, que en la

misma línea, el evolucionado Estado del Bienestar es calificado como «un capital social y económico legitimado por las grandes mayorías de ciudadanos europeos..., que lo consideran hoy por hoy irrenunciable como medio de satisfacción de sus necesidades sociales y políticas» [14].

Partiendo de que todas las personas estamos integradas en organizaciones sociales, las distintas necesidades que sufran los ciudadanos podrían gozar de ese calificativo. Sin embargo, para conceptuar este tipo de necesidad será necesario acogerse a un término restrictivo de social.

De esta forma puede ser entendida como necesidad social aquella que afecta al conjunto de personas de la sociedad y que no pueden ser resueltas por ellos, sino que es necesaria la actuación de los poderes públicos para conseguirlo. Es decir, es la incidencia de la misma, de carácter colectivo, y la insuficiencia de medios individuales propios los que determinan que estemos ante una necesidad de este tipo.

Pero estas necesidades sociales tienen unas **características** que hay que destacar:

- Son mutables, cambian con el tiempo y el desarrollo de las sociedades incide en la configuración de las mismas. Así por ejemplo, algo como la protección del medio ambiente, que no tenía relevancia en los años cincuenta, hoy en día se presenta como una de las necesidades sociales más relevantes.
- Son necesidades relativas porque responden al contexto concreto en el que se encuentre su titular, al grupo poblacional al que pertenezcan los sujetos**,** variando esas necesidades según se trate de jóvenes, mujeres, ancianos, trabajadores, jubilados...
- No son hechos empíricos, sino que implican juicios de valor, es decir, están condicionados por intereses de clase o grupo, es decir, necesito aquello que deseo.
- Son creadas (se crean socialmente). En el desarrollo social las necesidades necesitan un reconocimiento social para ser consideradas como tales, es decir, se van generando socialmente.

Pero ¿cómo cubren estas necesidades los Estados sociales? Habrá que fijar cuáles son los instrumentos que utilizan para que sus ciudadanos puedan acceder a la cobertura de éstas. Los Estados organizan las necesidades configurándolas como derechos sociales, es decir, que es objeto de protección por los organismos públicos desde el momento que se le da rango de derecho social, incluyéndolo como tal en alguna norma (en el caso español son los recogidos en el capítulo III CE: *Principios rectores de la política social y económica*). Todo lo expuesto hace entender que deberán existir diferentes políticas sociales en función de cuál sea la necesidad a cubrir y el

desarrollo del derecho social que se pretenda. Esto conlleva la existencia de diferentes modelos de política social en función de los derechos sociales que haya que desarrollar [15]. Es lo que se denomina políticas sociales sectoriales. Así, tendrán tal consideración las políticas de protección a mayores, a la familia, de empleo, de vivienda, de seguridad social...

Y es en este ámbito de la política social, de las necesidades sociales y los derechos sociales donde se desarrolla el Trabajo Social. Esto es así porque el Trabajo Social surge para cubrir las necesidades sociales de las personas. Éstas aparecen concretadas en derechos sociales que, o bien reconocen determinados bienes o derechos como es la asistencia social, la protección de la salud, la cultura, la vivienda; o bien otorgan una protección a determinados colectivos como son las personas mayores, los discapacitados... En estos casos el Trabajo Social es uno de los instrumentos de la política social para cubrir esas necesidades sociales.

El Trabajo Social debe preocuparse por analizar y percibir esas necesidades sociales que sufren los ciudadanos y que no están siendo satisfechas. Su función consiste en percibir esa situación y proponer soluciones. Pero no debe fijarse exclusivamente en las ya existentes, es decir, en aquellas necesidades insatisfechas que van a generar un malestar para la persona, sino que debe ir más allá y plantear nuevas necesidades sociales, que pueden aparecer, y para las que no existen mecanismos de cobertura todavía. En definitiva, debe ser siempre activo y buscar el bienestar de los ciudadanos, intentando que éstos tengan cubiertas todas sus necesidades sociales, no sólo las presentes, sino también las que se producirán según el devenir de la sociedad. Por ello, la razón de ser esencial del Trabajo Social es «la satisfacción de las necesidades sociales» (Kohs, 1966).

4. Los problemas sociales: concepto, origen y características

Al igual que hicimos al hablar de las necesidades, convendría determinar qué se entiende por problema social desde un punto de vista etimológico. Estaríamos refiriéndonos al obstáculo o escollo para conseguir un bienestar social. Dicho de otra manera, es algo que nos impide la cobertura de nuestras necesidades sociales. Es un fenómeno caracterizado por la frustración de expectativas y aspiraciones de una gran parte de la población. Conviene ahora detenernos a analizar no sólo el concepto, sino las características y la forma o proceso de producción de los mismos.

Estamos en un estadio superior de las necesidades. Son aquellas situaciones de necesidad que no obtienen respuesta. Podríamos decir que éstas se producen cuando las necesidades individuales son observadas y tenidas

en cuenta por la sociedad. Dicho de otra manera, salen del ámbito de lo privado para tener relevancia en el contexto social. En este grupo estarían las definiciones que resaltan los aspectos objetivos perjudiciales de los problemas, aunque éstos no sean identificables por sectores amplios de población cono situaciones susceptibles de ser cambiadas. Pero esta postura se queda limitada.

Habría que tener también en cuenta la parte subjetiva. Estarían aquellas definiciones que entienden que existe un problema social no sólo cuando éste se produce, sino cuando un grupo significativo de la sociedad percibe y define ciertas condiciones como problema y pone en marcha acciones para solucionarlas. De esta manera la insatisfacción de una necesidad que genera un malestar en las personas puede ser también considerada como indeseable en una civilización y producirse, por ende, una situación que genera una necesidad de ayuda. En este sentido, el problema no es sólo la insatisfacción de la necesidad, sino también la toma de conciencia de su existencia y de la necesidad de actuar.

Por ejemplo, la cobertura de las situaciones de dependencia es una necesidad que existe desde hace mucho tiempo. No se trata de un fenómeno o necesidad que haya surgido ahora. Siempre han existido las personas que no pueden valerse por sí mismas y han necesitado de otras para realizar las actividades básicas de la vida diaria. Sin embargo, en los últimos años han aumentado de forma considerable (incremento de la esperanza de vida, más accidentes laborales y de tráfico...) y, sobre todo, se ha producido la imposibilidad de atención de estos sujetos por sus propios parientes ante los cambios en las estructuras familiares, debido en gran medida a la incorporación de la mujer al mercado laboral, que era la que tradicionalmente se hacía cargo de ellos. Es en este momento cuando esa necesidad ya existente es tomada en cuenta por la sociedad como una necesidad insatisfecha, y que genera un malestar, cuando adquiere la condición de problema social.

Sin embargo, para que este efecto se produzca, será necesario que los grupos sociales más relevantes la tengan en cuenta. Es decir, no todas las necesidades de los ciudadanos, incluso aquellas que afecten a un número importante, pueden alcanzar la categoría de problema social. A este estadio superior sólo se accede si en la sociedad así se quiere. En este sentido los grupos sociales con más poder son los que, en cierta medida, deciden qué es o no un problema social. Por ello, la calificación de una situación como problema social carece de argumentos objetivos, siendo las sociedades las que legitiman esa situación.

En definitiva, el problema social es una situación que un número importante de personas, o, al menos, los más relevantes de una sociedad, consideran como inaceptable, y lo juzgan como desfavorable o desagradable. Por lo tanto, no bastará sólo con que una circunstancia sea dañina (elemento

objetivo) para un colectivo importante de la sociedad, sino que sólo en aquellos casos en los que una situación de estas características obtenga el apoyo social exigido (elemento subjetivo) alcanzará la condición de problema social. Así, comúnmente es aceptado lo defendido por un grupo de teóricos para los que el problema social existe «cuando un grupo de influencia es consciente de una condición social que afecta sus valores, y que puede ser remediada mediante una acción colectiva» [16].

Se trata por ello de valoraciones morales, juicios de valor, lo que en la práctica podría suponer que, si una situación susceptible de ser valorada como problema social por las consecuencias nefastas que genera para unos sujetos, no entra en los límites de la moral de la sociedad, podría no ser calificada como tal, y, por lo tanto, no ser abolido. Por lo tanto, en el nacimiento y desarrollo de los problemas sociales las sociedades en los que éstos se producen juegan un papel fundamental, de tal forma que si una situación de estas características no consigue el arraigo suficiente, podría ser eludido y no contar con el apoyo suficiente para su legitimación.

Ante lo expuesto, hay que establecer que los problemas tienen un proceso desde que empiezan a generarse hasta que llega a solucionarse.

- En la primera fase aparece un grupo de personas descontentas cuya actividad se dirige fundamentalmente a convencer a otros grupos sociales de la existencia del problema. Las personas que inician estas acciones suelen ser las víctimas, aunque no necesariamente es así. Sería la etapa de *concienciación* del problema. En este caso estamos en el ámbito de lo privado, de lo individual. Es un juicio de valor emitido por los individuos. En esta fase suelen dedicarse una parte importante de los esfuerzos a reconvertir los problemas privados en públicos.
- Una segunda etapa es la llamada de *legitimación*. En este caso, los agentes sociales, que principalmente son las autoridades públicas, reconocen las exigencias de las personas afectadas, de los grupos de presión y empiezan a atender a sus deseos. De esta manera el problema recibe legitimación y sale de la esfera privada para instalarse en la pública. Asimismo, se lleva a cabo el debate y formulación de posibles soluciones para el problema.
- Una tercera etapa sería la fase de actuación, de *reformas*. Se produce en cuanto una serie de organismos oficiales empiezan a actuar sobre el problema, creando mecanismos de cobertura de las necesidades sociales, y, por tanto, de erradicación del problema social. En definitiva, será la fase en la que se establecen unos interlocutores sociales, se debaten soluciones, se llega a acuerdos y estos acuerdos se llevan a cabo. Así, los intereses de los grupos pasan a ser parte de las estructuras sociales y se convierten en intereses de la sociedad en su conjunto.

En este punto traemos a colación lo antes expuesto en el caso de los derechos sociales y la política social. Sólo en aquellos casos en los que una necesidad social se configure como un derecho social y, por ende, en una necesidad que debe ser cubierta y objeto de protección, podremos hablar de esta necesidad convertida en problema social cuando su cobertura no se logre. Es decir, que la inclusión de estas necesidades en el ámbito del ordenamiento jurídico como objetivo a conseguir hace que, en su vertiente negativa, es decir, cuando no se cubran, esto se convierta en un problema social, susceptible de solución. Por ello, un problema debe adquirir cierto grado de consenso para ser atendido por las políticas sociales.

Por lo tanto, no cualquier obstáculo puede ser calificado como tal, sino que para que una situación de esta índole se considere como problema social tienen que darse unas características:

- No responde a criterios objetivos, sino que su nacimiento y desarrollo obedecen a valoraciones subjetivas. Es en el terreno de los juicios de valor donde entra la legitimación de estos problemas. Si bien es cierto que la existencia de la necesidad es objetiva, y por lo tanto ese obstáculo o carestía se produce, lo cierto es que la calificación de ese problema como social está siempre basada en la decisión de considerarlo como tal o no por parte de la sociedad. En este sentido, sería necesario poder identificar a los grupos sociales que definen la existencia de un problema social, ya que ellos son los más interesados en su solución.
  Además, habría que averiguar cuáles son los auténticos fines que persigue el grupo que denuncia. Como ya se ha dicho, para que una situación sea valorada como problema social hay que acudir a los juicios de valor. Los valores hacen referencia a las preferencias personales y a las prioridades de grupos sociales y estas prioridades son frecuentemente distintas para cada grupo social, por lo que, a menudo, se plantea un conflicto de valores. La solución de este conflicto dependerá de la adecuada priorización de estos valores.
- Varían en función de las sociedades, ya que las mismas circunstancias pueden ser calificadas o no como problema social dependiendo de la legitimidad que adquieran en su entorno. Está relacionado con lo anterior. Como la legitimación de un problema como social viene determinada por el deseo de los grupos sociales o personas más relevantes de una sociedad, podremos encontrarnos importantes diferencias en la comparación que hagamos de las culturas, civilizaciones, países... Así, por ejemplo, las políticas de igualdad de géneros, que pretenden equiparar a la mujer con el hombre, no son llevadas a cabo en aquellas culturas que no están de acuerdo con la igualdad de los sexos y

donde esas diferencias entre hombres y mujeres no son un problema social. Por el contrario, en otros países, como pueden ser por ejemplo los que pertenecemos a la Unión Europea, se han convertido en una de las políticas prioritarias.

Por lo tanto, debería existir un amplio consenso entre los miembros de una sociedad sobre la determinación de cuáles son los problemas sociales. Si bien resulta claro que este consenso es difícil, los datos estadísticos sobre la opinión de la población, y sobre todo del trabajador social, que es el profesional experto en la materia, pueden ser una herramienta útil. Lo que sí parece evidente es que un problema social sólo lo es si la opinión pública lo considera como tal, y en este proceso los medios de comunicación juegan un papel determinante.

- Afecta a una generalidad: en el sentido de que no es una circunstancia negativa que sufra un solo individuo, sino que es percibida por un grupo importante de la sociedad. Es decir, es la incidencia del problema que afecta a un número de sujetos amplio el que permite tal calificación.
- Genera un malestar para el desarrollo de la vida de la comunidad. Es decir, un asunto privado tiene trascendencia en el ámbito público, en el de la convivencia de los individuos que conforman esa sociedad. En este sentido, podrían plantearse temas como la violencia de género o el desempleo. Es decir, es necesario una incidencia pública y colectiva.
- Tiene una duración en el tiempo: aquí se trata de eliminar esas situaciones transitorias que puedan ser inicialmente consideradas como tal, pero que dada su escasa duración en el tiempo, por su rápida solución, no pueden considerarse como tal. El problema social exige que tenga cierta intensidad en el tiempo, que genere un malestar y unas consecuencias negativas no espontáneas sino mantenidas. Esto no quiere decir que sea necesario su carácter permanente, sino que nos referimos a que, aunque su duración sea incierta, al menos no sea tan corta que ni siquiera genere las consecuencias negativas que de un problema social deriva.
- Establece una relación entre sujeto y objetivo. Es decir, la persona tiene una necesidad insatisfecha que no le permite acceder a la meta que persigue. Por lo tanto, el problema social es el obstáculo para conseguir ese objetivo que pretende conseguir el sujeto.
- Exige una acción colectiva; es decir, como ya se estableció al hablar de las necesidades sociales, éstas no pueden ser satisfechas por la persona que la sufre. La insatisfacción de ésta convierte la necesidad en problema social; por ende, para poder ser superado o resuelto,

será necesario que distintas instituciones aporten los medios para poder superar ese problema. Por lo tanto, los problemas sociales son, por definición, cuestiones públicas y no cuestiones personales o privadas.

Analizado el concepto y, sobre todo, establecidas las características básicas, hay que poner de manifiesto que a veces esos problemas sociales no nacen de manera artificial, sino más bien artificiosa. Esos problemas llegan a la calificación de social porque así lo demandan las sociedades en las que se producen, pero también en este sentido juegan un papel importantísimo los poderes fácticos de la sociedad. Por ello, cuenta la ideología política de aquellos que tengan el poder político para decidir cuáles serán las necesidades insatisfechas que alcanzarán la condición de problemas, y que posteriormente serán el cometido de las intervenciones públicas.

5. Clasificación de problemas sociales desde la perspectiva del Trabajo Social

Como ha quedado expuesto, los problemas sociales pueden variar de unas sociedades a otras, pero no en sí por su existencia o no, sino por el reconocimiento por los grupos sociales de esa situación. Por ello, pese a que algunos no sean tenidos en cuenta por los órganos de poder, y, por ello, no se les busque solución, lo cierto es que ahí están, que existen. Por ello, aquí queremos plantear que los problemas sociales se producen en todas las sociedades de igual manera, lo que varía es la consideración y aceptación de esas situaciones de hecho como problemas sociales.

Ya comentamos que al trabajador social le corresponde la tarea de afrontar los problemas sociales existentes, y también los que se puedan producir según el desarrollo de las sociedades. Por ello, y como entendemos que antes o después muchos problemas sociales que hoy son afrontados en determinados países tendrán que ser reconocidos en otros donde hoy no tienen la consideración necesaria, pese a la existencia de los mismos, proponemos un listado que podría aplicarse a todas las sociedades, según vayan desarrollándose.

Sin embargo, conviene hacer una serie de precisiones previas para entender por qué los problemas sociales que existen actualmente son ésos, y no otros, y, sobre todo, cuáles pueden ser los orígenes de los mismos. En este sentido, es necesario destacar los cambios sociales ocurridos en las últimas décadas. Así, circunstancias tales como el envejecimiento progresivo de la población, la disminución de las tasas de natalidad, o la inmigración y los fenómenos de exclusión social, han generado unas necesidades, en una

mayoría no cubiertas, que han trascendido al ámbito de los problemas sociales, que afectan cada vez a un mayor número de personas. También hay que destacar las consecuencias generadas por la organización económica y sus consecuencias en el desempleo, provocando incluso grandes diferencias entre clases sociales. A ello también hay que añadir los cambios sufridos en las estructuras familiares, sobre todo los cambios en el papel social y familiar experimentado por la mujer. Todas estas mutaciones han provocado unas necesidades sociales que, ante la falta de mecanismos de cobertura, se han convertido en problemas sociales.

Ante estas circunstancias, ¿cuáles son los problemas que nos podemos encontrar en una comunidad y ante los que el Trabajo Social debe reaccionar? Simplemente vamos a enumerarlos, pues un desarrollo de todas estas cuestiones excedería de los objetivos aquí pretendidos, y además se trata de temas que a lo largo de la formación de los trabajadores sociales serán estudiados y analizados con más detenimiento. Así pues, podrían ser calificados como problemas sociales:

- Problemas de índole económica: carencia de recursos, desempleo, falta de vivienda... Iría relacionado con lo que son las necesidades básicas de subsistencia.
- Familias desestructuradas.
- Marginalidad en menores y jóvenes.
- Personas mayores (con problemas de dependencia, física o psíquica).
- Discapacidades o minusvalías.
- Toxicomanía.
- Delincuencia.
- La problemática de la mujer: sobre todo lo que tiene que ver con los temas de violencia.
- Los transeúntes o sin techo.
- Inmigrantes; principalmente en lo referido a temas de exclusión social.
- Exclusión social.
- Minorías étnicas.
- Integración en la sociedad de grupos con especiales problemas: ex drogadictos, ex reclusos...

6. Los recursos sociales: concepto y características

Para definir los recursos sociales es acogida casi unánimemente la definición elaborada por De las Heras y Cortajarena [17], que consideran que son los medios humanos, materiales, técnicos, financieros, institucionales, etc.,

de los que se dota a sí misma una sociedad para dar respuesta a las necesidades de sus individuos, grupos y comunidades en cuanto integrantes de ella. Por lo tanto, el recurso social es el que en alguna medida resuelve o satisface necesidades sociales.

Al igual que hacíamos al referirnos a las necesidades sociales, hay que afirmar el carácter relativo y dinámico de los recursos sociales en lo que respecta a programas de bienestar social. Así, en este ámbito también existen «modas», de tal manera que, por ejemplo, en un momento determinado la familia no resultaba un recurso adecuado y era criticada como la generadora de muchos problemas sociales, y posteriormente era justo lo contrario.

Dada esa definición, puede acogerse que es el elemento final una vez que se produce la necesidad social. Dicho de otra manera, la secuencia necesidad-problema finalizaría con el recurso. Primero se produce la necesidad social, que es la falta de algo para conseguir el bienestar; cuando ésta no es satisfecha, y genera un malestar, que es asumido por la sociedad, se convierte en problema, que finalmente será eliminado con los recursos sociales. Por lo tanto, el recurso será el medio para abolir los problemas y conseguir la cobertura de la necesidad, todo ello producido y con repercusiones en la sociedad. Es en definitiva la respuesta que la sociedad articula para la cobertura de las necesidades. Por ello, los tres conceptos van relacionados.

Aceptada esa definición, convendría ahora fijar cuáles son las características que se podrían acuñar a este término. Así, las notas esenciales de los recursos sociales son:

- Tratan de dar respuesta a determinadas necesidades de la población y eliminar los problemas existentes: son el medio o instrumento que se crea para conseguir la cobertura de la necesidad social y la eliminación del problema, que son los verdaderos fines.

Los recursos surgen apara eliminar las necesidades que tienen las personas. De hecho, un mismo recurso podría valer para cubrir necesidades distintas, y también para una misma necesidad podrían crearse recursos diferentes. Por ejemplo, mediante prestaciones de Seguridad Social para desempleados (recurso) se cubriría la necesidad social de esos colectivos, pero también mediante cursos de formación (recurso) obtendrían una nueva cualificación profesional que les ayudaría también en la satisfacción de la necesidad social que es el desempleo.

Existe una relación causa-efecto con los problemas. Si se produce el problema social ante la insatisfacción de las necesidades de las personas, la aparición del recurso persigue la eliminación de ese problema y la conver-

sión del mismo en una situación «normal» que permita el bienestar de los ciudadanos, y no sea un obstáculo.

- Los recursos son diseñados por sociedades concretas, por lo que pueden variar de unas a otras.

Al igual que hasta ahora veníamos planteando, respecto de las necesidades y de los problemas, que el contexto social en el que se desarrollan juega un papel preponderante, así como los valores de la sociedad en la que surgen, esta característica se acentúa aún más en el caso de los recursos.

Estos instrumentos de consecución de las necesidades sociales son diseñados cuando éstas concurren, en función del contexto social en el que se dan. Para ello se establecen técnicas diferenciadas y desde diversos estadios institucionales. Así, dentro de este ámbito son organizadas prestaciones en metálico y en especie, desgravaciones fiscales, o incluso las preferencias en orden al acceso a ciertos bienes y servicios, como educación, vivienda, cultura... Todas estas medidas heterogéneas y dispersas, provenientes de diferentes poderes sociales, públicos y privados, constituyen los recursos. Por ello, ante una necesidad social los recursos necesarios para satisfacerla no tienen por qué ser los mismos en todas las culturas y civilizaciones. Así, por ejemplo, la necesidad de alojamiento y el problema social ante la falta de viviendas es satisfecho de distinta forma: políticas de alquiler, políticas de vivienda pública, desgravaciones fiscales por compra y alquiler...

- Estos recursos surgen desde las instancias públicas o también por iniciativa privada.

La responsabilidad principal es de las instancias públicas, pero no sólo de ellos. En un contexto en donde cada vez más los poderes públicos centrales y periféricos tienen más competencias compartidas, sobre todo en el ámbito de la cobertura de necesidades de sus ciudadanos, todas las instancias públicas son responsables de crear esos recursos para conseguir el bienestar social, y ese derecho de ciudadanía plena que todos merecemos. Así, Estado, CCAA y entidades locales deben crear los mecanismos necesarios para que todos tengamos cubiertas nuestras necesidades sociales.

Sin embargo, no sólo esta responsabilidad es exclusiva de las Administraciones Públicas. También las entidades privadas y las personas están obligadas a diseñar esos mecanismos de cobertura de necesidades, si ello es posible. Y esto es así porque estos recursos no sólo contribuyen al bienestar de aquel que sufre la necesidad y para el que se crea el recurso; también el que lo proporciona puede obtener beneficios, en la medida en

la que esos recursos contribuyen al bienestar de la sociedad. Así, por ejemplo, la creación de puestos de trabajo por la iniciativa privada (recurso), eliminando el desempleo (problema) y cubriendo la necesidad de trabajo, acarrea ventajas al aumentar las personas que cotizan a la Seguridad Social, lo que es una garantía para la percepción de pensiones públicas para aquel que lo necesite.

- La relación necesidades-recursos no es armónica y la sociedad genera progresivamente nuevos recursos en función de las necesidades de la misma sociedad.

Son mutables, cambian al compás de las sociedades que los crean. Como ya se ha dicho, los recursos sociales tratan de cubrir necesidades sociales. Estas últimas son el resultado en muchas ocasiones del desarrollo de las sociedades, por lo que necesidades que hoy lo son hace unos años no existían.

Dado que los recursos surgen como consecuencia de la aparición de necesidades y problemas sociales, y que son diseñados para que éstos desaparezcan, tienen que adaptarse también a ese proceso dinámico del que hacen gala las otras dos instituciones. Por ello, habrá recursos que una vez que las necesidades hayan sido cubiertas, carezcan de sentido, y deban ser suprimidos ante su inefectividad e inactividad. De igual manera, si surgen nuevas necesidades habrá que crear nuevos recursos.

7. Clasificación de los recursos sociales

Numerosas son las formas en las que podemos clasificar estos instrumentos de ayuda, atendiendo a distintos criterios. Vamos a presentar algunas de las formas más utilizadas en el ámbito del Trabajo Social:

De las Heras y Cortajarena (1985) [18] establecen una clasificación en función de la formalización de los recursos. Así distinguen:

- *Servicios sociales propiamente dichos:* medios que se ponen a disposición pública para su uso colectivo, tales como transporte, escuelas, hospitales...
- *Prestaciones sociales:* medios que se ofrecen a las personas para su uso privado, como por ejemplo prestaciones de jubilación, de atención a la dependencia...

Se podría llevar a cabo también una clasificación general de los recursos existentes, sin ningún tipo de elemento definidor, estableciendo los siguientes tipos:

- *Naturales* (hábitat natural de la persona; su uso determina la vida de la comunidad).
- *Materiales* (infraestructura y equipamiento de que dispone una comunidad).
- *Técnicos* (conjunto de instrumentos que interponemos entre nosotros y nuestro objeto de trabajo para conocerlo y lograr un producto para ejercerlo.
- *Financieros* (medios de capital de que se dispone para ejecutar una acción).
- *Humanos* (conjunto de población real o potencialmente apta requerida para la ejecución de un plan, programa o proyecto).
- *Institucionales* (estructura de servicios de que se dota la sociedad para el cumplimiento de sus fines).

Asimismo, también existen clasificaciones de los recursos en función del ámbito en el que se produzcan; pueden ser:

- *Internos*: personales (motivacionales, de autoestima, conductuales, afectivos, sanitarios, psicológicos, psiquiátricos, económicos, sociales, etc.) y familiares de todo tipo.
- *Externos*: los ofrecidos por toda clase de entidades públicas (de la administración estatal, autonómica, local, institucional, etc.) y privadas (organizaciones empresariales, sindicales, asociaciones, fundaciones, patronatos, colegios profesionales, organizaciones no gubernamentales, etc.), así como, en su caso, por todo tipo de organismos internacionales, siendo de destacar por su importancia fundamental los que ponen a su disposición los Servicios Sociales y las instituciones, y sistemas del bienestar, tanto públicos como privados, en que se ha materializado el *Estado de Bienestar* (los sistemas públicos de pensiones) y la *Sociedad de Bienestar* (los sistemas privados de pensiones).

Por su parte, Rubí Martínez [19] los clasifica en función del órgano del que procedan:

- *No institucionalizados*: autoprovisión, donación personal y ayuda mutua. En este caso nos estamos refiriendo a aquellos recursos que surgen por el deseo de los ciudadanos de un país, sin necesidad de que actúen las instituciones públicas. En este sentido, es la ayuda entre las propias personas la que es el origen de los mismos. Así podríamos destacar los recursos que prestan las familias a sus miembros, las donaciones y la ayuda entre grupos de población.

- *Institucionalizados:* son los que proceden de instituciones de carácter público (prestaciones de Seguridad Social, de asistencia social, del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, sistema nacional de salud) y privado (residencias para mayores, guarderías). A la vez, estos últimos pueden ser de iniciativa social (voluntariado, tercer sector: fundaciones, asociaciones) o mercantil (residencias para mayores, guarderías, en las que el usuario abona una cantidad por los servicios prestados).

Por último, Rodríguez Martín (2003) [20] distingue en función de a quiénes vayan dirigidos, quiénes serán los sujetos beneficiarios:

- *Recursos sociales generales*: es el conjunto de recursos previstos de forma general para todas las personas. En este sentido, podrían englobarse los CEAS o las prestaciones de Seguridad Social, entre otros. Se trata de recursos dirigidos a cubrir las necesidades sociales de todos los ciudadanos sin distinción.
- *Recursos sociales sectoriales o específicos*: son aquellos que se crean para cubrir las necesidades sociales de un determinado grupo. Aunque se utilicen para otros colectivos, dependiendo a quien vayan dirigidos tendrán unas especialidades. Así, por ejemplo, las políticas públicas contra el desempleo se pueden dirigir a diferentes colectivos: mujeres, jóvenes, discapacitados, pero en función de quién sea el destinatario tendrán unas características distintas. Así, para mujeres habrá políticas de empleo para sectores en los que la mano de obra femenina sea casi inexistente (minas, transporte de mercancías), mientras que para los jóvenes se llevarán a cabo medidas de formación, o para los discapacitados, por ejemplo, los empleos con apoyo o los centros especiales de empleo.

8. Recursos sociales y Trabajo Social

Los recursos sociales son el instrumento que tienen los trabajadores sociales para la intervención. Su función no es la de crearlos, sino que lo que deben hacer es utilizarlos para así conseguir el bienestar social de los ciudadanos. El trabajador social debe conocer bien los recursos sociales que existen para cada intervención. Se plantea en este caso la necesidad de acceder a los recursos sociales que tienen los ciudadanos y que el trabajador social los debe conocer, informar y orientar.

Es más, dada la cercanía que el trabajador social tiene con los ciudadanos, lo que podríamos plantear como la convivencia personal, es uno de los

primeros profesionales en conocer los problemas sociales que les afectan. Por ello, también tiene la misión de proponer la creación de nuevos recursos sociales cuando los existentes no fueran suficientes para atender las nuevas necesidades. En este sentido, al trabajador social se le supone una nueva tarea de ser el motor que impulse nuevas políticas sociales, o incluso nuevas acciones privadas al ser un conocedor nato de las nuevas carencias de la sociedad.

El trabajador social no debe trabajar exclusivamente con los recursos existentes, sino con aquellos que potencialmente deberían crearse, y que él conoce mejor. Es decir, su esfera de actuación no se reduce a lo que son los recursos disponibles (oferta actual de recursos), sino también a la oferta potencial de éstos. De esta forma se conseguiría la inclusión social y la participación plena de todas las personas en la vida social.

De las Heras Pinilla [21] planteaba la relación trabajo social/recursos sociales según los criterios que debían aplicarse en función de los recursos sociales que habían sido exigidos por trabajadores sociales (entonces asistentes sociales) en el desempeño de sus funciones, en la década de los ochenta. Estos criterios eran:

- Desinstitucionalización: exigido por trabajadores sociales que trabajaban en centros en los que vivían hacinados personas mayores, niños o discapacitados. Se exigía así una reforma de estos centros en los que las personas fueran tratadas como personas, y se tuvieran en cuenta las necesidades de cada una de ellas.
- Normalización/integración: principalmente desarrollado por trabajadores sociales que trabajaban con minorías étnicas, en especial población gitana, y que dio lugar a programas de integración social. De esta forma se huye de la segregación, y se pretende eliminar lo que hoy denominamos exclusión social.
- Universalización de los servicios sociales. Así, cualquier persona que los necesite podrá acceder a los mismos. Se produce una extensión importante del campo subjetivo de aplicación; dicho de otra manera, del colectivo de personas que se van a beneficiar.
- Normativos y técnicos para la aplicación de los servicios sociales, de tal forma que hubiera reformas normativas que pusieran en marcha nuevos servicios, y también técnicas de intervención que se adapten a las necesidades; tendría pues que haber también una relación entre los recursos previstos en las normas y las técnicas de aplicación a la población.
- Proximidad o acercamiento de los recursos al nivel más cercano del usuario: los ayuntamientos. Es lo que se ha denominado municipalización de los recursos.

- Personalización y humanización de la atención social, de los profesionales del Trabajo Social, dando lugar a las Unidades Básicas de Trabajo Social.

Como podemos comprobar, la función del trabajador social respecto a los recursos sociales es muy ambiciosa. Los recursos sociales no es algo creado para unos determinados ciudadanos que sufren unas concretas situaciones adversas, sino para la población en su conjunto**.** Por ello son prioritariamente mecanismos de integración y cohesión social que tiene como objetivo básico la consecución de la igualdad.

Habrá que analizar en cada intervención concreta, y para cada grupo que necesita de la misma, cuáles son los recursos sociales que existen, teniendo en cuenta que un mismo recurso nos pudiera servir para distintas necesidades, problemas o colectivos. A lo largo de la formación académica, y en el seno de otras asignaturas, se verá cuáles son los recursos específicos que existen para cada intervención.

9. Referencias bibliográficas

AA.VV. Añón Roig, M. J. y García Añón, J. (coords.) (2002): *Lecciones de derechos sociales*, Valencia, Tirant lo Blanch.

Alonso Seco, J. M. y Gonzalo González, B. (2000): *La Asistencia Social y los Servicios Sociales en España*, Madrid, BOE, Estudios Jurídicos.

Ballester Brage, Ll. (1999): *Las necesidades sociales: teorías y conceptos básicos*, Madrid, Síntesis.

Bradshaw, J. (1972): «The concept of social need*», New Society*, nº 496.

Casado, D. y Guillén, E. (2001): *Manual de Servicios Sociales*, Madrid, CCS.

De las Heras, P. y Cortajarena, E. (1985): *Introducción al bienestar social*, Madrid, Consejo General de Diplomados de Trabajo Social.

De Vicente Pachés, F. (2003): *Asistencia Social y Servicios Sociales. Régimen de distribución de competencias*, Madrid, Publicaciones del Senado.

Doyal, L. y Gough, I. (1994): *Teoría de las necesidades humanas*, Barcelona, Icaria.

Fernández García, T. (coord.) (2003): *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Alianza Editorial.

Maslow, A. (1954): *Motivation and Personality.*

Max-Neef, M. (1993): *Desarrollo a escala humana*. Barcelona, Icaria.

Moreno Rebato, M. (2002): *Régimen jurídico de la Asistencia Social*, Madrid, MTAS.

Riechmann, J. (coord.) (1998): *Necesitar, desear, vivir*, Madrid, Los libros de la Catarata.

Rodríguez Cabrero, G. (2004): *El Estado del bienestar en España: debates, desarrollo y retos*, Madrid, Fundamentos.

Rubí Martínez, C. (1989): *Introducción al Trabajo Social*, Barcelona, Ed. Escuela Universitaria de Trabajo Social.

Towle, Ch. (1973): *Trabajo Social y necesidades humanas básicas*, México, Prensa Mexicana.

Notas

1 Un estudio sobre necesidades, principalmente de contenido económico, en Gago Guerrero, P. F. (2004): «La teoría de la necesidad como referente de la política social», *RMTAS*, nº 55, pp. 13-26, donde afirma que «la Política Social se debe al crecimiento económico, y si la economía se paraliza, las consecuencias las sufriría en primer lugar aquélla. Por tanto, el aumento de las necesidades determina la expansión de la producción y logra aumentar el papel de la Política Social al haber más recursos para distribuir y crear más posibilidades de llevar a cabo unos planes asentados en formar una sociedad más integrada por la expansión de la solidaridad.

2 Wiggins, D. (1985): «Claims of Need», en Honderich, T. (comp.), *Morality and Objectivity. A tribute to J. L. Mackie*, Londres, p. 152.

3 Un estudio de todas ellas en Ballester Brage, Ll. (1999): *Las necesidades sociales: teorías y conceptos básicos*, Madrid, Síntesis.

4 Maslow, A. (1954): *Motivation and Personality.*

5 Doyal, L. y Gough, I. (1994): *Teoría de las necesidades humanas*, Barcelona, Icaria.

6 Max-Neef, M. (1993): *Desarrollo a escala humana*, Barcelona, Icaria.

7 Sempere, J. (1992): *L'explosió de les necesitats*, Barcelona, Edicions 62, pp. 32-37.

8 Riechmann, J. (coord.) (1998): *Necesitar, desear, vivir*, Madrid, Los libros de la Catarata, p. 12.

9 Doyal, L. y Gough, I. (1994): *Teoría de las necesidades humanas*, cit., capítulo 8.

10 Bradshaw, J. (1972): «The concept of social need*», New Society*, nº 496, 1972.

11 Rubí Martínez, C. (1989): *Introducción al Trabajo Social*, Barcelona, Escuela Universitaria de Trabajo Social, p. 36.

12 Un recorrido histórico desde la caridad a la Asistencia Social pública en Moreno Rebato, M. (2002): *Régimen jurídico de la Asistencia Social*, Madrid, MTAS, pp. 15-30; véase también de Vicente Pachés, F. (2003): *Asistencia Social y Servicios Sociales. Régimen de distribución de competencias*, Madrid, Publicaciones del Senado, pp. 43-77.

13 Montoro Romero, R. (1998): «Fundamentos teóricos de la política social», en AA.VV. (Alemán, C. y Garcés, J. (coords.) *Política Social*, Madrid, McGraw-Hill, p. 34, apoyando esta tesis afirma que «por los contenidos de la política social están interesadas las agencias público-estatales de manera fundamental, casi por definición, pero también, y cada vez más, las agencias privadas con o sin fines de lucro, en esa mezcla que Habermas definió como la nueva esfera pública».

14 Rodríguez Cabrero, G. (2004): *El Estado del bienestar en España: debates, desarrollo y retos*, Madrid, Ed. Fundamentos, p. 8.

15 Cfr. Contreras Peláez, F. J (1994): *Derechos sociales: teoría e ideología*, Madrid, Tecnos, pp. 34 y ss., donde el autor analiza diversos modelos de política social y su evolución.

16 Sullivan, T., Thompson, K., Wright, R., Gross, G. y Spader, D. (1980): *Social problems: Divergent perspectives,* Nueva York, John Wiley and Sons.

17 De las Heras, P. y Cortajarena, E. (1985): *Introducción al bienestar social*, Madrid, Consejo General de Diplomados de Trabajo Social.

18 De las Heras, P. y Cortajarena, E. (1985): *Introducción al bienestar social*, cit., pp. 150-151.

19 Rubí Martínez, C. (1989): *Introducción al Trabajo Social,* cit., p. 40.

20 Rodríguez Martín, V. (2003): «Los recursos sociales», en Fernández García, T. (coord.): *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Alianza Editorial, pp. 383-387.

21 De las Heras, P. (2000): «La construcción histórica de una profesión», en AA.VV.: *Pasado, presente y futuro del trabajo social*: II Foro de Trabajo Social, Madrid, Ed. Universidad Pontificia de Comillas, pp. 65-66.

6. Contribuciones de las ciencias sociales al Trabajo Social

Tomás Fernández García
Laura Ponce de León Romero

1. Introducción

La realidad social a la que se enfrenta el trabajador social en su ejercicio profesional es muy variada. Su naturaleza se sustenta en la relación de apoyo profesional, pero su configuración final está nutrida de una extensa gama de aportaciones que provienen de otras disciplinas y que conforman un contexto multidisciplinar muy enriquecedor. El siglo XIX corrobora la anterior afirmación porque tuvo lugar el surgimiento de las Organizaciones Sociales de la Caridad, que contribuyeron a la formación de los primeros esbozos de una relación de apoyo más profesional, cada vez menos benéfica y donde se asentaron las primeras inquietudes por aplicar el método científico para el estudio de los acontecimientos sociales.

El positivismo y la aplicación de un método científico para el estudio de los hechos de la naturaleza marcó el desarrollo de las ciencias naturales. Diversos autores, Comte (1798-1857) y Durkheim (1858-1917), decidieron aplicar este método científico para el estudio, comprensión y predicción de los hechos sociales, lo que propició el surgimiento de las denominadas ciencias sociales. Éstas comenzaron a constituir su propia idiosincrasia en un entorno interactivo e interrelacionado, marcado por su unificación más íntima en lo social. También se enfrentaron a importantes desafíos, los derivados de la revolución industrial, que posibilitó su aplicabilidad.

El Trabajo Social, entendido como una ciencia o disciplina científica, superó su legado inicial benéfico y filantrópico, apoyándose en un conocimiento más científico, al igual que lo habían realizado anteriormente otras ciencias sociales, que a su vez desarrollaron importantes contribuciones al Trabajo Social.

Los aportes de las ciencias sociales ofrecen una sólida base teórica y práctica

para poder entender los problemas sociales, desde una visión amplia y complementaria. La psicología, la sociología, la pedagogía y la antropología se enfocan principalmente al estudio del comportamiento humano, su adaptación al entorno y la configuración de las diversas culturas. Otras ciencias como el derecho, la economía, la ciencia política, la medicina o la historia, ofrecen parcelas más específicas que complementan todo el territorio de referencia plural que permite al Trabajo Social disponer de un completo marco metodológico (Fernández y Rondón, 2005).

A continuación se expondrán los principales contenidos de las mismas y sus respectivas aportaciones al Trabajo Social.

2. Contribuciones de la sociología

Las llamadas ciencias sociales son aquellas que estudian al hombre en su dimensión social, y todas ellas tienen el mismo punto de partida: el concepto del hombre como ser social. Aunque existen muchas dificultades para formular una definición adecuada de la sociología, Goldthorpe (1990) nos acerca a su contenido cuando dice que «la sociología es el análisis científico del comportamiento social humano». Esta definición representa un intento de aplicar al estudio de la sociedad humana el mismo método y el mismo sistema de aproximación científica que al mundo físico. El profesor Giner (1998) también nos indica «que es la ciencia social que tiene como objeto estudiar y comprender científicamente la sociedad entendida como el conjunto de colectividades, asociaciones, grupos e instituciones sociales que los hombres y mujeres hemos conformado». La sociología, según estas aproximaciones, se distingue de otras ramas de las ciencias sociales particulares, como la economía, el derecho o la historia, entre otras, por su mayor grado de generalidad, así como por su constante preocupación por construir y explicar los hechos y sucesos en su contexto con el fin de dotar a los procesos sociales de un sentido de totalidad. Podemos decir que la sociología es el estudio de la realidad social, de sus estructuras y de su funcionamiento.

El objeto de estudio de la sociología somos nosotros mismos como seres sociales. Nuestras interacciones, nuestras estructuras sociales, nuestros pro-

cesos de cambio se realizan desde una perspectiva que analiza los vínculos que se generan al relacionarnos, y en los que vivimos inmersos. Como seres humanos, somos libres, cambiamos en función de nuestros conocimientos y preferencias, y a la vez nos encontramos siempre en una situación histórica determinada, impregnados por una cultura, en una determinada posición social. La sociología trata de generalizar sobre todos los aspectos del hombre en sociedad, intentando investigar las estructuras, los procesos y la naturaleza de la sociedad humana. Posee una mayor amplitud que el resto de las ciencias humanas, porque nos posibilita establecer relaciones entre fenómenos de muy diverso origen: económico, demográfico, político, jurídico, cultural, religioso, etc. A este carácter globalizador de la sociología lo denomina Mills (1957) «imaginación sociológica», porque «en todos los casos el estudioso de la sociedad hace uso de un enfoque interrelacionado que constituye la clave de la inteligencia sociológica de la realidad humana». Se trata de una actitud que nos permite subrayar a la vez la unidad y la diversidad del mundo social, y la básica interdependencia de todas las áreas de la realidad social.

Es importante su conocimiento porque estudia la organización, las relaciones sociales como un todo integrado dentro de la sociedad, a través del desarrollo histórico, es decir, concibe a la sociedad de forma dinámica, y al encontrar la esencia de cada una de las formaciones históricas puede elaborar leyes que rigen el proceso social, lo que da por resultado que se proyecte la sociología como una ciencia aplicada que puede dirigir importantes cambios sociales.

Su metodología se basa en la acumulación de conocimiento de fenómenos concretos, cuantificables y comprobables. Al considerarse una ciencia, siempre busca la verdad, y es la explicación objetiva racional la base para la comprobación del conocimiento. Las características son la objetividad (porque interpreta la realidad como es) y la racionalidad (porque los datos que nos suministra son sometidos a comprobación).

La actividad profesional de los trabajadores sociales se desarrolla siempre en un contexto social determinado, en un momento histórico concreto, y por ello necesita información rigurosa sobre el medio social, la cultura, la estructura social, el comportamiento, el poder, el liderazgo, la comunicación, las necesidades, los problemas sociales, las desigualdades, como los recursos, así como de los modelos de interpretación característicos de la sociedad en la que vive. Todo en su conjunto es una fuente de información básica para realizar un adecuado diagnóstico y el punto de partida de toda acción social.

Ese marco actualizado lo constituye el desarrollo de modernos estados democráticos, cuyas iniciativas generan la incesante construcción de nuevas medidas adaptadas a los emergentes requerimientos sociales. El Estado de

Bienestar articula los sistemas necesarios para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, mediante iniciativas de protección social, capaces de intervenir sobre las necesidades y los problemas suscitados por la propia evolución de las sociedades. La sociología permite estudiar y fundamentar esta evolución ofreciendo el avance de las medidas más adecuadas para cada realidad.

Podemos decir que la sociología aporta al Trabajo Social un conjunto de evidencias científicas sobre nuestra propia realidad social, en la que se dan los procesos de exclusión social e inclusión social, en relación con los cuales se desarrolla la labor profesional de los trabajadores sociales. Podríamos destacar las siguientes aportaciones:

— Conocer los fundamentos teóricos y empíricos para conocer científicamente las sociedades y sus modelos de bienestar. Esto implica fomentar y desarrollar la capacidad de explicación sobre el mundo que nos rodea y contribuir a la mejora del modelo social.
— Desarrollar el análisis sobre la evolución, el cambio y las transformaciones de las sociedades contemporáneas detectando las posibles tendencias emergentes.
— El análisis de las causas estructurales de la pobreza, la violencia y otras realidades sociales.
— Potenciar el conocimiento sobre la estructura, el funcionamiento específico de las organizaciones sociales y la dinámica de sus actores sociales en los distintos ámbitos de actuación.
— El análisis de los fenómenos relacionados con el poder, la comunicación y el lenguaje.
— Desarrollar las habilidades necesarias para aplicar en la práctica del mundo social los conocimientos y conceptos sociológicos adquiridos.
— Potenciar la capacidad para diseñar proyectos de investigación social y el análisis explicativo de fenómenos sociales concretos.
— Capacidad en reconocer el carácter global y local de los fenómenos sociales.
— Habilidades para contextualizar e identificar los actores clave en cada situación.
— Análisis de los principales conceptos y generalizaciones sobre la sociedad humana y sus procesos.
— Conocimiento de los componentes básicos de las desigualdades sociales y las diferencias culturales.
— Aportes epistemológicos para comprender la realidad social, vinculada al estudio de la estructura y de la funcionalidad de una sociedad.

— Datos estadísticos o estudios de población que permitan justificar las iniciativas sociales para la inclusión social y la prevención de la exclusión social.
— Establecimiento de leyes generales capaces de explicar y predecir acontecimientos sociales.

3. Contribuciones de la psicología

Etimológicamente, la palabra psique significa «tratado de la mente» o «tratado del alma». En el siglo XVI, Juan Luis Vives publicó numerosas obras de psicología, entre la que se destaca precisamente *Tratado del alma* (1538). El inicio de la psicología, desde una perspectiva más experimental, se sitúa en 1879, cuando Wilhelm Wundt creó su laboratorio de psicología. Wundt es considerado el fundador de la psicología experimental. Para este autor la psicología era una rama de saber demasiado amplia, dividida en dos apartados fundamentales: la psicología individual, que estudia los procesos psicológicos del individuo desde una vertiente psicofisiológica, y la psicología colectiva, que estudia cómo la mente individual se relaciona con las mentes de otros semejantes, estableciendo las interacciones personales en diferentes contextos, grupales o comunitarios, desde una perspectiva más etnopsicológica.

Encontrar una definición que aglutine todas las perspectivas teóricas existentes y todas las finalidades posibles de la psicología es una tarea muy complicada, aunque de manera general se puede alegar que la psicología es una ciencia que intenta estudiar, explicar y predecir todas las parcelas de la mente humana, traducidas principalmente en conductas y procesos psicológicos.

Para Luria (1977), el objeto de la psicología general es estudiar las formas esenciales de la actividad mental, con sus numerosas especialidades. Si se aplican estos conocimientos para la explicación y solución de problemáticas psicológicas, se alude al concepto de psicología aplicada, caracterizada por diversos objetivos, entre los que se destacan:

— Estudiar los procesos psicológicos básicos implicados en la cognición. Entre sus apartados se destacan el estudio de la memoria, la atención, el lenguaje, el pensamiento, el aprendizaje, la motivación, la emoción y la percepción.
— Diagnosticar las diferentes patologías existentes y elaborar los tratamientos más adecuados para facilitar su mejoría.
— Estudiar la evolución de la mente durante las diferentes etapas del ser humano. Establece patrones que permiten determinar el curso de la evolución de cada ciclo vital y las explicaciones pertinentes asociadas a cada cambio.

— Estudiar el comportamiento de las personas en diversos grupos, así como los pensamientos y los sentimientos asociados a cada contexto social de interacción.
— Facilitar la salud mental de los integrantes de una comunidad, reduciendo la incidencia de patologías en la población.
— Estudiar los rasgos de personalidad, estableciendo sus dimensiones y cómo éstas se distribuyen o dividen, configurándose la personalidad de cada individuo, ligada a su vez a la herencia genética y ambiental. Se interesa por analizar el conjunto de maneras peculiares con las que las personas se enfrentan al medio.
— Determinar la variabilidad del comportamiento y las respectivas diferencias interindividuales, intergrupales e intraindividuales existentes, mediante la especificación de atributos, rasgos, conductas, hábitos, capacidades, aptitudes, rendimientos, constitución, carácter, personalidad, creatividad y estilos cognitivos.

Los conocimientos en psicología permiten al trabajador social entender la mente humana, determinando su funcionamiento y cómo ésta se puede comportar en determinadas situaciones. Los contenidos derivados de la psicología se podrán aplicar a lo largo de todo el proceso metodológico, especialmente durante el diagnóstico, la planificación del diseño de intervención y durante su aplicación. La psicología nutre de contenido «psico» el posible caso social, entendiendo a la persona, grupo o comunidad como un ser bio-psico-social.

Todos estos conocimientos psicológicos también pueden ser utilizados para optimizar el rendimiento profesional, adquiriendo competencias o habilidades profesionales, que se deberán poner en práctica:

— En la interacción personal: empatía o saber ponerse en el lugar del otro, saber escuchar, calidez, habilidades sociales, comunicación, diferenciar las realidades mentales propias y las ajenas, asertividad, confidencialidad, autenticidad y aceptación.
— Durante la actividad profesional en general: capacidad de análisis, actitud crítica, resolución de problemas, estabilidad emocional, capacidad de reacción, creatividad, asesoramiento, mediación y negociación.

Además, estos conocimientos resultan de enorme utilidad para el propio entendimiento de la mente del profesional, quien podrá detectar y generar los mecanismos adecuados para combatir situaciones complicadas, generadas en el entorno laboral.

Si se compilan todas las parcelas de la psicología enumeradas anteriormente se pueden establecer las siguientes aportaciones para la práctica del Trabajo Social:

— Entender los procesos cognitivos básicos, que están implicados en el conocimiento de una situación y en la realidad social de una persona.
— Aplicar los diferentes procedimientos de aprendizaje para modificar comportamientos no adaptativos o inadecuados.
— Entender el proceso de motivación, sus repercusiones o modificaciones durante la superación de las necesidades.
— Trabajar desde diferentes modelos teóricos, permitiendo dotar de significación la orientación de la labor profesional.
— Detectar patologías psicológicas concretas, para baremar su grado de urgencia y riesgo social, desde una perspectiva preventiva, asistencial y multidisciplinar.
— Comprender y analizar las patologías psicológicas, para formalizar los mecanismos y las vías necesarias para evitar daños irreversibles en la población.
— Estudiar las necesidades correspondientes a cada etapa del ciclo vital, para anticipar y entender las problemáticas de los diferentes sectores de población.
— Analizar los comportamientos grupales y comunitarios, para facilitar las herramientas necesarias para la intervención y la determinación de habilidades, como el liderazgo y la cooperación.
— Diferenciar temperamento y personalidad durante el estudio de la persona, determinando factores biológicos menos modificables y los factores ambientales más influenciables por el medio, respectivamente.
— Entender las diferencias individuales, detectando capacidades y habilidades que posteriormente se utilizarán para fomentar el desarrollo y autonomía personal. Negociar los ritmos de aprendizaje en función de las capacidades individuales.

4. Contribuciones de la antropología

Cuando se menciona la antropología y se quiere definir esta materia, con frecuencia se suele iniciar recurriendo a la etimología de la palabra. Un recurso, por otra parte, muy utilizado en todas las disciplinas con vocablos de origen griego. Y siempre se dice que la antropología estudia al hombre (por lo de anthropos = hombre y logos = estudio). «Se puede argumentar

que la antropología se ocupa de *analizar la lógica del ser humano*. Que es lo mismo que decir que la antropología se ocupa de ayudar a entender a los distintos seres humanos que pueblan la tierra a través de su objeto de estudio más importante que son sus distintas formas de cultura» (García Breso, 2000).

Esto nos llevaría a clarificar que ante la diversidad humana no es que haya varias lógicas, sino que ha de realizarse un esfuerzo por entender la lógica de los comportamientos de cada grupo humano en concreto y que pueden no coincidir con los nuestros. Dada la diversidad de grupos, se puede asumir que lo que es lógico para nosotros no tiene por qué ser lógico para otros. Siempre debemos partir de la base que los seres humanos somos diversos y con comportamientos distintos para empezar a entender una disciplina que nos ayude a su comprensión.

La palabra antropología en su aplicación actual fue importada de Estados Unidos en los años cincuenta del pasado siglo. «Fue Lévi-Strauss, quien asignó definitivamente a la *etnografía* la tarea de la recogida de datos, a la *etnología* la de elaborar la materia a escala de las sociedades particulares y a la *antropología* la de realizar el análisis comparado de las sociedades y las culturas, como de alimentar la reflexión teórica» (Izard, 1996). Son tres etapas de una misma investigación, y la preferencia por uno u otro de estos términos tan sólo expresaría que la atención está dirigida en forma predominante hacia un tipo de investigación, que nunca puede excluir a las otras dos (Lévi-Strauss, 1980).

Además de la acción investigadora, la antropología ofrece una visión más amplia, una perspectiva característicamente comparativa y transcultural. Por su carácter comparativo, la antropología facilita el análisis de todas las sociedades tanto antiguas como modernas, como simples o complejas. Al comparar, aprendemos que existen formas normales de pensar y actuar aunque sean diferentes a las nuestras. El ser humano ha sido capaz de vivir en casi todos los ecosistemas que existen en la tierra y debido a esa adaptabilidad existe una enorme diversidad de grupos humanos.

Otra característica de la antropología que siempre suele destacarse es su carácter holístico, porque la «antropología estudia la totalidad de la condición humana, tanto del pasado, como el presente y el futuro, e incluso la biología, la sociedad, el lenguaje y la cultura» (García Breso, 2000). Desde la aplicación de sus datos nace una subdisciplina llamada antropología aplicada, que estaría referida a aplicar los datos, las perspectivas, la teoría y los métodos antropológicos para identificar, evaluar y resolver los problemas sociales que se presenten en el mundo contemporáneo.

Aunque desde el siglo XIX quedó definido el objeto de la antropología en la cultura (Tylor, 1977), no debemos perder de vista que en realidad el objeto es la cultura de los seres humanos porque aprendemos desde que na-

cemos hasta que morimos, y en el aprendizaje obtenemos la particular impresión de que aprendemos nuestra propia cultura como *parte del mundo natural*, que por desgracia, en ocasiones, se convierte en una fuerza destructiva al mismo tiempo que soluciona nuestros problemas inmediatos. Nuestra lengua y nuestra cultura nos ata a nuestro grupo (provoca el *etnocentrismo*), y nos enajena de los demás; pues nos hace considerar que lo nuestro es lo mejor, olvidándonos que existen otras formas culturales que funcionan igual de bien que la nuestra (*relativismo cultural*).

Avanzaríamos mucho sobre estos aspectos de la relatividad cultural si todas las sociedades, y especialmente las occidentales, asumieran que el progreso tecnológico y económico ha sido posible por los préstamos culturales que hemos recibido a lo largo de nuestra existencia. Nuestras sociedades no han fabricado todas las cosas que consumimos. La gran mayoría de los objetos proceden de otras culturas, como nos lo señala Ralph Linton (1992) en uno de los pasajes más clarificadores para entender la deuda que todas las culturas han contraído con el resto.

Tratando de resolver el problema de la falta de una definición común de lo que se entiende como cultura, Kroeber y Kluckhohn (1985) revisaron todas las definiciones de cultura que se habían escrito hasta su tiempo, y encontraron nada menos que ciento sesenta definiciones. Finalmente formularon una definición que, aunque extensa, toma en cuenta todas las particularidades y cualidades de la cultura, que a su juicio satisfacían las necesidades conceptuales de la antropología cultural norteamericana de su época: «La cultura consiste en pautas de comportamiento, explícitas o implícitas, adquiridas y transmitidas mediante símbolos, y constituye el patrimonio singularizador de los grupos humanos, incluida su plasmación en objetos; el núcleo esencial de la cultura son las ideas tradicionales (es decir, históricamente generadas y seleccionadas) y, especialmente, los valores vinculados a ellas; los sistemas de culturas pueden ser considerados, por una parte, como productos de la acción, y por otra, como elementos condicionantes de la acción futura».

Para empezar a entender la importancia que tiene la antropología para los trabajadores sociales se puede presentar un pasaje de Bohannan que dice así: «Cuando era joven, descubrí la antropología con gran alivio: casi inmediatamente me di cuenta de que si me convertía en antropólogo podría renunciar a menos cosas de las que quería hacer en la vida que si hubiese escogido otra carrera. Todavía lo veo así. Quería viajar y escribir, quería aprender idiomas para poder averiguar cómo vivían otros pueblos, quería estar seguro de experimentarlo todo, lo quería todo, pero también quería un empleo seguro en el que pudiese controlar al menos parte de mi tiempo y de mi destino. La antropología me proporcionó todas estas cosas» (Bohannan, 1992: 4). Naturalmente que no deberíamos confundir la idea de fondo

de esta reflexión de Bohannan con la captación de adeptos a la profesión antropológica. El trabajador social actúa solucionando problemas y lo que necesita sencillamente para operar en nuestra sociedad, cada vez más multicultural, es poder entender la posición de los «otros» y a eso puede contribuir la antropología.

La antropología ofrece una base para formar ideas y para comprender los procesos sociales y políticos del pasado, como en el presente. Además prepara tanto observadores como participantes activos y nos anima a cuestionar todos los valores que poseemos, aunque me los haya encontrado o porque los haya aprendido de mis padres.

Entre las principales aportaciones de la antropología al Trabajo Social se destacan las siguientes:

— La antropología nos ayuda a aprender «las cosas básicas de los seres humanos» como el aspecto físico, el proceso de aprendizaje, el lenguaje, el uso de herramientas, y lo más importante la búsqueda de significado en la vida.
— La antropología nos hará cuestionar nuestros valores y nos ofrece la posibilidad *de analizar el punto de vista de otras personas*. Es importante subrayar esta idea porque de lo contrario seguiríamos imponiendo nuestros criterios a personas de culturas diferentes. Y así es como ha operado siempre el colonialismo cultural.
— Nos permite conocer el comportamiento social a través de instituciones como la familia, los sistemas de parentesco, la organización política, procedimientos legales o los ritos religiosos.
— Aporta al Trabajo Social conocimiento y comparación de la diversidad conductual, mediante el estudio comparativo de las estructuras, las relaciones y los procesos sociales en una extensa gama de sociedades.
— Su aportación es fundamental para acercarnos a todo cuanto nos resulta extraño y enriquecernos con su impacto, para después traducirlo a la sociedad en general en términos que todos comprendamos. Para ello, es importante conocer el lenguaje, que es el reflejo de las representaciones sociales y los valores culturales interiorizados, porque es un camino necesario para la comprensión del otro, es decir, para salir del mundo propio y entrar en el mundo los demás para comprenderlos.
— Nos ofrece el conocimiento de las técnicas de investigación de la antropología, especialmente la técnica de *la historia de vida*. Con ellas la antropología puede arrojar más luz sobre los hechos sociales que son objeto de intervención de los trabajadores sociales, como la exclusión social, las relaciones familiares, los problemas derivados de

las migraciones y el desempleo, la marginación, las relaciones entre géneros, el racismo y la xenofobia, etc.
— Ofrece una gran variedad temática dentro de una complicada red social.

5. Contribuciones de la pedagogía

El profesor Monterrubio (2006) definía la pedagogía «como la actividad humana sistemática que orienta las acciones educativas y de formación planteándose principios, métodos, prácticas, maneras de pensar y modelos como elementos constitutivos». A esta definición es imprescindible subrayarle dos puntos. Durkheim apuntaba que la actividad pedagógica es una actividad de socialización y, por tanto, una actividad social. En cuanto a la socialización, en un mismo proceso, aúna la construcción individual y la organización de una sociedad, y como actividad social extrae de la sociedad los modos de pensamiento que constituyen su coherencia. Por ello, su actividad y su objeto están enlazados, cimentando una relación esencial entre actividad social y principio educativo. Y en segundo lugar, la aportación de Elliott (2002), al reafirmar la dimensión ética de la educación, resaltando que el valor de la práctica docente se encuentra en los resultados finales, en los objetivos que se propone lograr y en la misma intencionalidad educativa, esto es, en los principios y valores que rigen y conducen el proceso formativo del estudiante definiendo paulatina pero progresivamente el sentido y la calidad del desarrollo de los diferentes aspectos de su personalidad.

Con la llegada de la democracia a España se pusieron las bases políticas jurídicas y sociales que nos permitió la creación y el desarrollo del Estado de Bienestar, se creó una conciencia colectiva de responsabilidad pública para hacer frente a las necesidades sociales, a través de cuatro pilares básicos universales de protección social: el sistema público de salud, el educativo, el de pensiones y el sistema de Servicios Sociales. En los últimos veinte años también ha ido tomado una relevancia muy importante una de las ramas de la pedagogía que es la Educación Social, entendida como un instrumento de solidaridad y responsabilidad institucional con aquellas personas o colectivos que sufrían importantes déficit educativos, de formación y de perfil profesional cualificado. Aunque la escuela se ha erigido históricamente como el lugar de la educación, las nuevas configuraciones y dinámicas sociales que han aparecido exigen cada día una mayor formación y capacitación; la conquista de una jornada laboral que nos ofrece más tiempo libre, de ocio y de consumo, el aumento de los intercambios mundiales, así como los nuevos procesos de exclusión planteados por una sociedad de re-

des donde el manejo de las nuevas tecnologías y el acceso a la información, los servicios y los recursos empiezan a marcar los procesos de pertenencia/exclusión, han abierto un amplio campo a la educación social, siendo en la actualidad un derecho constitucional que sobrepasa la esfera de la pedagogía escolar. En cumplimiento de este derecho, se necesitan profesionales formados y capacitados para llevar a cabo tareas fundamentales dentro de nuestro modelo de bienestar y dentro de sus políticas sectoriales: educadores sociales, trabajadores sociales, médicos, psicólogos o psicopedagogos, entre otros, están haciendo un gran esfuerzo para consolidar sus profesiones en sus dimensiones teóricas y prácticas, donde no podemos olvidar que los dos componentes que marcan su razón de ser, el ámbito de lo social y su carácter pedagógico, son sus objetivos finales.

«La educación social es un instrumento de progreso social» (Petrus, 1997) y una acción dirigida a dar respuesta a las necesidades educativas de la sociedad fuera del ámbito de la escuela. Estas necesidades han pasado históricamente por la transmisión de los bienes culturales de cada época y lugar. Estos bienes son los que permiten la socialización, la circulación social normalizada y la promoción social de los ciudadanos. La educación social lo que hace es dotar a las personas de los recursos necesarios para resolver los desafíos del momento histórico en el marco social en el que vive. No puede ser, en ningún caso, un mera asistencia económica o personal, un acompañamiento afectivo o control social de personas o colectivos en dificultad o riesgo social. La educación supone una verdadera apuesta por la transmisión intencionada y sistemática de conocimientos y herramientas que tienen un valor social real y contrastado para la vida social.

El educador social ha de entenderse como un «pasador de cultura», un mediador entre las exigencias del espacio social y las personas que habitan en él, un agente que propicia el conocimiento de los saberes, herramientas y recorridos que toda persona necesita para vivir en sociedad. Para ello debe conocer los recursos y servicios que las organizaciones públicas y privadas ofrecen a sus ciudadanos, pero también acompañar, orientar y, sobre todo, enseñar a las personas a utilizar, disfrutar y hacer suyos esos bienes culturales y los recursos que el marco social les facilita.

El trabajador social ha de entenderse como un «puente de enlace», un mediador entre problemáticas y los recursos sociales disponibles. Un mediador que trasciende más allá de la mera gestión de recursos, convirtiéndose en un generador de energía, habilidades y capacidades, que podrán ser utilizadas para elaborar un proceso educativo, capaz de facilitar un cambio para cada situación planteada.

Aportaciones de la pedagogía social al Trabajo Social:

— Comprender y analizar aspectos que conforman realidades educativas, sociales e institucionales en contextos de educación formal y no formal.
— Diseñar, desarrollar y evaluar conjuntamente con los educadores sociales procesos, proyectos, programas y actividades para intervenir en contextos educativos y formativos.
— Informar y asesorar a personas, instituciones y organizaciones sobre aspectos formativos.
— Analizar y comprender los referentes teóricos, históricos, culturales, políticos, ambientales y legales que conforman las propuestas educativas y formativas.
— Comprender los procesos que se ofrecen en las acciones educativas y formativas y su incidencia en la formación social integral.
— Diseñar conjuntamente con los educadores sociales planes, programas, proyectos, recursos adaptados y acciones innovadoras dentro de los contextos educativos y formativos (presenciales o virtuales), para formar a personas en situación de desempleo o en situación de crisis.
— Desarrollar estrategias y técnicas para dinamizar grupos, aplicar y coordinar programas de desarrollo personal, social y cultural, que promuevan la participación y el aprendizaje en situaciones formativas.
— Diagnosticar las necesidades y posibilidades de desarrollo de personas o grupos con necesidades específicas, en situaciones de desigualdad o discriminación, y desarrollar y coordinar con los educadores sociales las intervenciones educativas que se requieran.
— Evaluar conjuntamente con los equipos multidisciplinares políticas educativas, planes de estudios, programas y proyectos, recursos educativos en los procesos de enseñanza-aprendizaje.
— Identificar y diagnosticar necesidades sociales en las instituciones educativas promoviendo procesos de mejora a partir de los resultados obtenidos.
— Desarrollar habilidades y capacidades para que las personas por sí mismas puedan enfrentarse y solucionar sus problemáticas.

6. Contribuciones de la historia

El objeto de la historia es recoger los pensamientos, valores morales, inquietudes y las actuaciones de la vida humana, así mismo las relaciones entabladas y las instituciones creadas. «Está basada como ciencia en fuentes escritas y otros testimonios de carácter artístico. La procedencia de la documentación y su interpretación más allá de las ciencias exactas debe ser es-

crupulosamente tratada. La historia está ahí pero podemos acercarnos a ella de muy diversas maneras» (Lacalzada de Mateo, 1994).

El conocimiento de la historia puede ser abordado desde quienes no ven más allá de un retablo de curiosidades puntuales hasta quienes son capaces de desentrañar las diferentes corrientes y dinámicas de pensamiento, estructuras político-sociales, y económicas, que han actuado de manera sistémica en un periodo concreto. La historia en este último sentido invita siempre a establecer un diálogo crítico y consciente desde los intereses que nos mueven en cada momento.

La biografía puede aportar muchos recursos y conocimientos pero es un arma de doble filo, muchas veces peligrosamente utilizada sin conocimiento o con finalidades confesionales, partidistas, etc. Una vida estará tramada dentro de un contexto y una problemática histórica determinada. La perspectiva desde la que miramos es fundamental. Es necesario dejar hablar y saber escuchar al personaje antes de imponerle filtros metodológicos ajenos a sus intenciones. «Hemos de estar alerta sobre el tratamiento de vidas ejemplares cuyo ruido envolvente dificulta el análisis crítico y sacar consecuencias sobre la realidad de las acciones» (Lacalzada, 1994). La honestidad científica de saber citar en su medida las fuentes es en este caso muy necesaria, pues nada más fácil que introducir bulos, falsas imágenes, proyectar nuestras voluntades, sobre quienes no pueden defenderse desde el más allá y continuarlos repitiendo y copiando de unos a otros con pretendida erudición.

Pero otra vertiente más constructiva de la historia nos ofrece la posibilidad de transmitir y difundir los hechos acontecidos en el Trabajo Social a lo largo de un continuo histórico, permitiendo visualizar el pasado, apuntar el presente y anticipar acciones futuras. Visiones a través de las cuales se puede aprender del pasado, rectificar el presente y preparar el futuro. Lo único que se requiere es capacidad de análisis y espíritu crítico para sondear el debate social que encierra cada momento histórico.

La historia ha permitido al Trabajo Social recopilar todas las formas de acción social generadas a lo largo de los siglos. Desde las primeras manifestaciones escritas, como el código de Hammurabi, hasta la aplicación de la Ley de Dependencia en el 2008. En este amplio recorrido evolucionan las sociedades y las formas de ayuda al necesitado también se hacen más complejas. En el Renacimiento la principal manera de atender la pobreza era la reclusión de los pobres. Durante el siglo XIX se acercó la acción social hacia modelos explicativos más estructurales y prácticos. En la actualidad el trabajador social es una herramienta profesional imprescindible para salvaguardar la calidad de vida de todos los ciudadanos. Este recorrido histórico ha permitido superar las acciones sociales represivas, caritativas y benéficas, por una intervención profesional meditada, ordenada y cuya finalidad apunta

hacia el cumplimiento de unos derechos, la defensa de la justicia social y el desarrollo personal. El nacimiento del Trabajo Social supuso la aparición de una nueva concepción profesional en la atención a la persona necesitada. Esta evolución permite anticipar los nuevos retos, que conducen irremediablemente a una mayor sistematización, enfrentándose la profesión a la nueva denominación de Grado. Continuaremos haciendo parte de la historia, y los años venideros nos irán mostrando los avances de esta joven ciencia.

Podemos considerar varios niveles en las aportaciones de interés, proporcionadas por el conocimiento de otros tiempos históricos:

— La recuperación de propuestas teóricas, actividades e intervenciones prácticas que han sido interesantes en tiempos pasados. El arte para tratarlas consiste en saber comprenderlas dentro de su época y establecer un análisis crítico desde la nuestra.
— La evolución de los acontecimientos políticos, los problemas económicos, las directrices de pensamiento o las relaciones sociales.
— La estructura de las instituciones y las relaciones dentro del Estado en otros tiempos. Es interesante en este aspecto, para los trabajadores sociales, conocer y comprender de manera integral el funcionamiento y la evolución del Estado contemporáneo desde el primer liberalismo absentista al intervencionismo y el paso a los Estados de Bienestar.
— Aplicar los conocimientos históricos de la acción social para la resolución de problemas relativos al campo de estudio, siendo conscientes de cómo los intereses, categorías y problemas históricos son susceptibles de cambiar con el tiempo y según los diversos contextos políticos, culturales y sociales.
— Poseer un conocimiento básico de los métodos, técnicas e instrumentos de análisis principales del historiador, así como de los conceptos, categorías, teorías y temas inherentes para la investigación social histórica.
— Reunir y, posteriormente, interpretar datos relevantes, ya sea por etapas históricas o bien a nivel temático, a partir de los cuales se podrán emitir juicios que incluyan reflexiones sobre temas relevantes de carácter no estrictamente histórico, sino también social, político, ideológico, cultural o ético.
— Transmitir conocimientos y comunicar conclusiones de manera clara, oralmente o por escrito, a un público especializado o no especializado. Estos conocimientos, deberán ser los básicos para entender los principales acontecimientos de la historia de la acción social procurando siempre utilizar una perspectiva comparativa que favorezca la amplitud de miras, la reflexión, el rigor y la objetividad.

— Las experiencias de sociabilidad que han dado respuesta a problemas concretos; como asociaciones de socorros, seguros, previsión, *settlement houses*, falansterios, etc.
— Evaluar críticamente las fuentes y los modelos teóricos para analizar las diversas etapas históricas de la acción social.
— Aplicar tanto los conocimientos como la capacidad de análisis a la resolución de problemas relativos a nuestro campo de estudio.
— Enfrentarse a los nuevos retos profesionales desde una visión crítica de los acontecimientos históricos acontecidos en la profesión.

7. Contribuciones de la ciencia política

Aunque no existe un acuerdo unánime sobre el concepto de ciencia política, sí que existe un cierto consenso cuando (Sartori, 2003) la define «como una ciencia social que desarrolla su campo de estudio en la teoría como en la práctica de las políticas, y en la descripción y análisis de los sistemas y comportamientos políticos de la sociedad con el Estado». Si profundizamos en esta definición, algunos autores consideran que, siendo el poder el elemento característico de todo fenómeno político, debe de ser aquel el objeto central del estudio de la ciencia política. Otros autores plantean que el objeto de la ciencia política es el estudio de la formación, ejercicio, distribución y aceptación del poder público, entendiendo el poder público como aquel que permite organizar autónomamente una colectividad determinada, la cual en nuestro tiempo asume la forma que se denomina Estado. Quizás el más exitoso intento de describir el objeto de la ciencia política, es el que «describe los hechos y explica las relaciones fácticas o las regulaciones que descubre en la realidad política, que constituye el objeto formal de la teoría política y que trata de la autoridad, del poder, de la influencia y de los demás hechos que conforman dicha realidad, mediante juicios de conocimiento que se integran en el acervo de la ciencia política moderna» (Burdeau, 1964).

En conclusión, podemos decir que, admitida la mayor precisión del concepto de realidad política como núcleo del objeto de estudio de la ciencia política, y superado el debate entre el Estado y poder como objetos exclusivos del conocimiento, se hace necesario enumerar cuáles son aquellos elementos políticos o de incidencia política a partir de los cuales está compuesta la realidad política: hechos, fenómenos, actores socializados (individuales, grupales, comunitarios), ideas, doctrinas, valores, asociaciones, grupos de interés o presión e instituciones, entre otros.

Entender la ciencia política significa reconocer la influencia de cada resultado político sobre nuestros valores y sobre las personas y cosas que

apreciamos y que nos interesan. También significa conocer lo que nuestras intuiciones superficiales nos dicen, como nuestros grados de creencia popular, que sólo los podremos considerar verdaderos y reales si resisten las pruebas de verificación y experiencia práctica. Se busca el conocimiento político para predecir los resultados e influir sobre ellos, para conseguir reafirmar aún más nuestros valores democráticos.

La política es una cuestión de hechos y valores de interés personal y de lealtad personal hacia los demás, de preocupación y competencia. Es la preocupación por encontrar la verdad a través del conocimiento verificado. Encontrar políticas que funcionen convierte el estudio de la política en una ciencia. Sin esta preocupación por la veracidad, la política seguirá siendo un choque de opiniones, presiones, poder, propaganda o mera fuerza. Cuando hay preocupación por la verdad, la política se convierte en una búsqueda de soluciones, de nuevos descubrimientos, de nuevas formas de trabajo y de decisión conjunta de nuestro propio destino.

En esta búsqueda incesante de soluciones, el trabajador social tendrá que desempeñar un papel activo y creativo que le permita ofrecer y generar alternativas viables ante las problemáticas de una sociedad, premisa que requiere un contacto directo y estrecho con las entidades políticas pertinentes. El trabajador social no solamente será capaz de poner cara y nombre a los problemas sociales, sino que también deberá defender y posibilitar la superación de los mismos. La participación del trabajador social deberá estar fundamentada en la búsqueda constante del bienestar global y la participación comunitaria, donde las políticas sociales tienen un enorme calado. Las principales estrategias y herramientas orientadas a estos fines se encuentran recogidas en el Trabajo Social Comunitario, parcela del saber que pretende hacer frente a los desafíos estructurales que condicionan la vida de miles de ciudadanos. Superar la perspectiva individualista permite trascender la unicidad de un caso hacia decisiones globales que favorecen el desarrollo de una comunidad.

El conocimiento de los contenidos de ciencia política permite al profesional ir más allá de la realidad «vial», ofreciéndole los materiales necesarios para construir nuevas vías donde reconducir los desafíos sociales. Vías que deberán estar orientadas hacia el respeto y promoción de los derechos de la ciudadanía, hacia la igualdad de oportunidades y hacia la justicia social.

Resumiendo las consideraciones anteriores, entre las aportaciones de la ciencia política podemos destacar:

— El análisis y gestión de políticas públicas: proporciona los instrumentos analíticos y las habilidades para incorporarse a un entorno social cambiante, que exige un trabajo desde perspectivas multidisciplinarias y en constante reciclaje.

— Relaciones internacionales: fomenta la asunción de valores democráticos propios de ciudadanos libres y respetuosos con los derechos humanos, la igualdad y el medio ambiente.
— Conocer y comprender la complejidad de los fenómenos sociales y políticos en la esfera interna e internacional, así como sus causas, efectos y sus diferentes interacciones, utilizando los distintos marcos y fundamentos teóricos y los métodos y técnicas de investigaciones pertinentes.
— Nos permite aplicar estos conocimientos y competencias a la elaboración, implementación y evaluación de intervenciones o políticas públicas en la esfera interna o en los ámbitos privados o públicos.
— Nos facilita datos sobre los fenómenos sociales y políticos y la intervención de los distintos actores públicos y privados, tanto en la esfera nacional como internacional; elaborarlos e insertarlos en contextos interpretativos de manera que nos permiten emitir juicios razonados sobre los principales temas de relevancia social, científica o ética en los distintos ámbitos de los Servicios Sociales y de los restantes sistemas de protección social.
— Contribuye a lograr una ciudadanía activa mediante la garantía de derechos sociales.
— Permite transmitir conocimientos y comunicar conclusiones de manera clara, tanto oralmente como por escrito a públicos especializados.
— Diferenciar, aplicar y manejar las principales teorías de la disciplina y de sus diferentes campos a problemas prácticos, reales o simulados de la vida real y de la práctica profesional.
— Analizar, identificar y demostrar que se comprende quienes son los principales actores del sistema político y la estructura y funcionamiento de los sistemas políticos en la esfera interna e internacional, ya sea desde una perspectiva teórica o aplicada.
— Identifica y relaciona las principales teorías políticas contemporáneas, interpreta textos políticos clásicos y actuales y será capaz de argumentar desde distintas posiciones teóricas.
— Podrá describir, entender y analizar el funcionamiento de las Administraciones Públicas, y aplicar estos conocimientos a casos concretos de la esfera práctica y profesional.
— Conoce la estructura y uso de la Unión Europea, sus instituciones principales y los principales actores políticos y mecanismos de integración.
— Le permitirá conocer las tendencias teóricas y aproximaciones analíticas clásicas y recientes de las relaciones internacionales, y saber aplicarlas a casos prácticos, especialmente en la esfera del conflicto y de la cooperación entre actores.

8. Contribuciones del derecho

Desde que nacemos hasta que morimos las personas estamos sujetas a la aplicación del derecho. Ser ciudadano de un determinado país nos otorga el derecho a la ciudadanía. Así, a lo largo de nuestra vida vivimos dentro de un grupo de reglas que rigen nuestra convivencia en sociedad, que nos otorgan derechos o facultades a la vez que establecen o nos imponen obligaciones. Como ciudadanos, el derecho también tiene la facultad para ejecutar determinadas conductas o abstenernos de ellas, o para exigir a otra persona el cumplimiento del deber.

La palabra «derecho» proviene del vocablo latino «directum», que significa en su primer origen «lo que es bien dirigido» o «lo que no se aparta del buen camino». Algunas definiciones del derecho nos acercan «al conjunto de normas jurídicas, creadas por el poder legislativo para regular la conducta externa de los hombres en sociedad» o «sistema de normas, principios e instituciones que rigen de manera obligatoria el actuar social del hombre para alcanzar la justicia, la seguridad y el bien común», pero quizás la que engloba a la totalidad de estas definiciones es la que nos acerca Sills (1979), cuando dice «que el derecho es el orden normativo e institucional de la conducta humana en sociedad inspirado en postulados de justicia, cuya base son las relaciones sociales existentes que determinan su contenido y carácter. En otras palabras, es el conjunto de normas que regulan la convivencia social y permiten resolver los conflictos interpersonales». Los fines del derecho serían:

1. La paz, armonía y el orden.
2. Mantener la convivencia pacífica entre los hombres.
3. Obtener la justicia y el bienestar general.
4. El bien común.

En ese sistema normativo nos encontramos con la Constitución española como norma suprema y fundamental del ordenamiento jurídico y de la convivencia, que nos acerca precisamente a todos estos fines. Esta «ley de Leyes» es el resultado de una nueva forma de concebir y entender las relaciones entre las personas, libres e iguales. Supuso un punto de partida necesario para reorganizar el entorno político, adecuando la forma de Estado a la compleja estructuración de la sociedad y posibilitando el armazón esencial de los principios fundamentales del Trabajo Social. El artículo 1 de la misma nos describe esta estructura: «Un Estado social y democrático de Derecho, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político»; y su artículo 10 reafirma la identidad del Trabajo Social: «La dignidad de la

persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social».

La Constitución española tuvo importantes consecuencias para la población, quizás la más sentida entre los ciudadanos fue la articulación de un amplio sistema de protección social, que permitió mejorar la calidad de vida y aumentar paulatinamente la esperanza de vida. El conocimiento de las leyes permite ordenar y canalizar las intervenciones profesionales hacia la eficacia, en un contexto legal y coherente.

Durante el ejercicio profesional el trabajador social se relacionará con diversas ramas del derecho y, aunque todas son fundamentales, en su relación con su trabajo cotidiano podemos destacar tres: el derecho administrativo, que se encarga de la regulación de la Administración pública, por lo tanto, del ordenamiento jurídico respecto a su organización, los servicios y su relación con los ciudadanos; el derecho civil, como rama del derecho privado, que se refiere al Estado y la capacidad de las personas, la familia, el patrimonio, la transmisión de bienes, los contratos y las obligaciones; y el derecho laboral, que es el conjunto de normas reguladoras de las relaciones nacidas de la prestación de un trabajo personal y libremente realizado por cuenta ajena.

Entre las principales aportaciones del derecho al Trabajo Social podemos destacar las siguientes:

— Comprensión de las diferentes formas de creación del derecho, su evolución histórica y su realidad actual, para aplicarlas a nuestra intervención profesional.
— Poseer una información general del sistema legal y una compresión de la estructura de los elementos de la legislación social.
— Obtener una perspectiva interdisciplinar y utilizar los principios jurídicos como herramienta de análisis.
— Interpretación del ordenamiento jurídico de acuerdo con los valores éticos y democráticos.
— Desarrollar nuestra capacidad de negociación, argumentación y mediación en el entorno profesional con una buena base jurídica básica.
— Interiorizar un discurso jurídico correctamente estructurado, tanto de manera oral como escrita.
— Analizar la realidad social desde la perspectiva del derecho como sistema regulador de las relaciones sociales.
— Poseer una formación adecuada de carácter interdisciplinar y comprender conocimientos avanzados de la ordenación jurídica del trabajo y de la Seguridad Social, así como la organización del trabajo y la gestión de personal.

— Aplicar los conocimientos adquiridos de una manera profesional al asesoramiento de organizaciones públicas y privadas de interés social.
— Identificar los fundamentos de las principales áreas de relación jurídica y organización en el campo del Trabajo Social.
— Identificar, analizar y resolver los problemas y situaciones complejas desde una perspectiva interdisciplinar (económica, histórica, jurídica, psicológica, sociológica).
— Solucionar conflictos individuales, grupales o comunitarios, o las situaciones que puedan provocarlos, a través de la mediación y de la negociación.

9. Contribuciones de la economía

Las transformaciones en el ámbito epistemológico de la ciencia económica han propiciado que nos encontremos con una amplia variedad de definiciones sobre el concepto de economía según se considere su objeto central. A lo largo de la historia numerosos autores como Adam Smith, David Ricardo, Marx, Keynes, Marshall, Samuelson, entre otros, han desarrollado importantes debates que han contribuido, con su pensamiento económico, a descifrar algunos interrogantes sobre esta importante ciencia, que tanto tiene que ver en la economía mundial, así como en su contribución como ciencia al Trabajo Social. Desde los economistas neoclásicos, que cuestionan el uso de la planificación e intervención estatal en la economía reduciéndola al mínimo imprescindible, para estudiar los fallos del mercado y las situaciones más insostenibles de desigualdad defendiendo en nombre de la eficiencia la extensión del mercado; pasando por la llamada economía keynesiana que justifica la intervención del Estado en la economía para regular el pleno empleo de los recursos, que en su opinión el libre funcionamiento de los mercados no puede garantizar; o la llamada economía humanística que cuestiona tanto el uso exclusivo del mercado como del Estado a la hora de dirigir el funcionamiento de las economías, requiriendo una mayor participación de las instituciones sociales con criterios valorativos a los que usa el poder político y a los que el mercado da prioridad.

Existe una gran diversidad en el concepto de economía, pero todas estas definiciones nos permiten delimitar algunos aspectos para concretar su objeto. La primera característica sería la escasez de los medios empleados para la satisfacción de las necesidades humanas que son ilimitadas. El fin que persigue la economía es que la persona satisfaga al menos algunas necesidades. Los bienes y servicios obtenidos mediante la actividad, que lla-

mamos producción, se consideran medios a través de los cuales se conseguirá el objetivo de satisfacer las necesidades de los consumidores. Una segunda aproximación sería la necesidad de elección, dado que los recursos son escasos y las necesidades ilimitadas, y siempre existe un límite económico, por lo que siempre habrá que decidir cómo asignar los recursos escasos para producir unos bienes u otros; en este sentido, los trabajadores sociales tenemos una función primordial, que será siempre elegir desde nuestro conocimiento profesional y metodológico cómo distribuir los recursos de las instituciones públicas o privadas con el objetivo de realizar una labor eficiente en nuestro cometido profesional.

El estudio de la economía puede dividirse en dos grandes campos: la macroeconomía y la microeconomía. La macroeconomía analiza las variables agregadas, como la producción nacional, el ingreso, el desempleo, la balanza de pagos o la inflación, que comprende los grandes problemas del mundo y permite comparar las distintas tendencias políticas, sociales y económicas entre distintos países, como son el índice de renta o de bienestar.

La microeconomía estudia el comportamiento individual de los agentes económicos de las empresas y los consumidores, además de explicar cómo la interacción de la oferta y la demanda en mercados competitivos determina los precios de cada bien, el nivel de salarios, el margen de beneficios o las variaciones de renta.

Dentro de la economía también existen otras importantes materias llamadas instrumentales, como son la estadística y la contabilidad. La estadística proporciona instrumentos de valoración y análisis de las situaciones económicas y de bienestar en un periodo de tiempo, en una región determinada o en una institución concreta a través de series temporales, índices económicos, demografía o la utilización de fuentes estadísticas. La contabilidad se ocupa de suministrar información viable acerca de la situación patrimonial y económica de una determinada organización (Jiménez, 2000).

Los trabajadores sociales deben de tener una visión global del mundo que les rodea, entre otras muchas cosas porque realizan su actividad en múltiples ámbitos profesionales dentro de las distintas áreas de protección social, siendo el soporte técnico administrativo en el que se apoyan los sistemas de bienestar: centros de servicios sociales, centros de promoción de la salud, hospitales, colegios, institutos, instituciones penitenciarias, sindicatos, empresas cooperativas, consultorios u organizaciones sin ánimo de lucro. Entre las múltiples funciones que realizan en los centros donde desarrollan su actividad profesional, se pueden destacar las siguientes aportaciones de la economía al Trabajo Social:

— Estudio de la composición demográfica y socioeconómica de la población estudiada.
— Investigación para conocer las causas y la magnitud de las necesidades sociales, como los desequilibrios que existen en determinadas áreas geográficas de una ciudad, un pueblo o un barrio.
— Estudio de los recursos sociales existentes y su evolución futura.
— Diseñar programas y proyectos para atender a colectivos que están en situación de riesgo.
— Promover la creación de dispositivos sociales y recursos para prevenir los problemas antes que éstos aparezcan.
— Desarrollar actividades de promoción y participación social con la finalidad de dinamizar la convivencia social.
— Participar en los procesos de planificación, dirección y gestión de las instituciones en las que trabaja.

Entre las múltiples funciones que desempeñan los trabajadores sociales se podrían destacar: planificar, administrar, gestionar, evaluar los programas sociales, e incluso dirigir los centros de Servicios Sociales. Por este motivo será imprescindible que el profesional conozca e interprete la importante información que le suministra las distintas fuentes económicas:

— Le permitirá conocer la evolución de la economía global: las tendencias de los precios, de la producción, del desempleo y de los distintos sistemas de bienestar.
— Podrá analizar cómo las personas deciden utilizar los recursos productivos escasos o limitados para producir mercancías y distribuirlas entre los distintos miembros de la sociedad para su consumo.
— Pensar en una visión global, macroeconómica y actuar con una visión local, microeconómica.
— Le permitirá gestionar los recursos escasos con el fin de llegar al mayor número de beneficiarios.
— Le enseñará a investigar la naturaleza de la riqueza, las leyes de su producción y su distribución.
— Conocerá el funcionamiento del sector público y será capaz de gestionar eficientemente sus instituciones.
— Comprenderá por qué algunas sociedades prosperan o decaen respecto al objetivo universal de los deseos humanos.
— Le ayudará a estudiar y comprender la organización de las pequeñas y medianas empresas como motores de creación de puestos de trabajo y como un medio para el autoempleo.
— Podrá asesorar a las personas y grupos en todo lo que atañe a la tramitación de creación de empresas, las técnicas de generación de ideas

de negocio o en la elaboración de proyectos incluyendo los planes de financiación.
— Preparará presupuestos y supervisará su ejecución para realizar intervenciones concretas.
— Demandar financiación a organismos internacionales o nacionales para la puesta en práctica de futuros proyectos.
— Evaluará los distintos pasos administrativos y económicos en la ejecución de los presupuestos.
— Justificar lo gastado de las subvenciones asignadas, como el control de la institución que la otorgó.

10. Contribuciones de la medicina social

El término de medicina proviene del latín *medicina*, derivado a su vez de *mederi*, que significa «curar», «medicar». La medicina es la ciencia dedicada al estudio de la vida, la salud, las enfermedades y la muerte del ser humano, e implica el arte de ejercer tal conocimiento técnico para el mantenimiento y recuperación de la salud, aplicándolo al diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades. Junto con la Enfermería y la Farmacia, entre otras disciplinas, la Medicina forma parte del cuerpo de las ciencias de la salud. En el año 1948, la Organización Mundial de la Salud (OMS) definía la salud como el estado completo de bienestar físico, mental y social. Esta noción nos acercaba a un concepto social de la salud en su sentido más amplio, donde aparece la medicina social como un instrumento integral de actuación.

En la medicina social se completa la actuación médica individual con nuevas proyecciones que multiplican su eficacia y su calado social, aplicando una visión general adaptada a las condiciones especiales de cada lugar geográfico.

En su contenido y en su práctica ofrece unas peculiaridades muy relacionadas con el sistema sanitario, social y económico de cada país, con su estructura social y política, con su historia y tradiciones y con la mayor o menor importancia de las enfermedades que caracterizan lo que podríamos llamar la patología social; sus problemas médico-sociales (Evangelista, 1964).

Aunque el acto médico es individual, esa unidad está situada en un medio colectivo que tenemos que considerar desde cualquier disciplina de las ciencias sociales. Por ello, en cualquier actuación médica debemos tener en cuenta la necesidad de conocer y valorar junto a las influencias del medio físico las del medio social, completando su sentido clínico con un preciso

sentido ecológico que le permita el análisis de la interrelación del hombre y del medio, con sus elementos de orden físico, biológico y social, y entre estos últimos el análisis de los factores económicos, psicológicos, educativos, profesionales y sanitarios. El abordaje del paciente se debe de realizar en su múltiple condición biológica, psíquica y social. La fragmentación de la persona es sólo útil en términos operativos, pero disminuye la efectividad clínica si no tenemos un análisis amplio de los factores que influyen en su vida. Siempre debemos tener presente que la relación entre médico-paciente-familia-sociedad se enriquece con los múltiples contactos, lo que da lugar a una de las herramientas más poderosas de la medicina familiar que es el conocimiento acumulativo de las personas que están al cargo del médico, pero que sirve también como una herramienta fundamental de conocimiento del estado de salud de un país, de una ciudad o de un barrio concreto.

El trabajador social también debe de tener en cuenta que la práctica de la medicina se ejerce dentro del marco económico, legal y oficial del sistema médico, que es parte de los sistemas nacionales de salud (políticas sanitarias estatales). Las características bajo las cuales se maneja el sistema sanitario en general y el órgano médico en particular ejercen un efecto significativo sobre cómo el servicio de salud y la atención sanitaria puede ser aprovechada por la población general. Una de las variables más importantes para el funcionamiento del sistema se corresponde con el área financiera y el presupuesto que un Estado invierte en materia de salud. Otra variable implica los recursos humanos que articulan las directivas del sistema sanitario.

La otra cara de la moneda en materia de atención médica la ofrece el servicio privado de salud. Los honorarios y costos del servicio sanitario corren por cuenta de la persona que contrata el servicio, siendo de esta forma una actuación generalmente restringida a las clases económicamente solventes y que defiende los procedimientos de mercado, ligados a la denominación de «economía mixta de bienestar», donde el Estado, el mercado y las familias se pueden repartir los servicios pertinentes.

Los trabajadores sociales en su actividad profesional deberán tener presente este solapamiento y la estrecha relación entre ambas ciencias. El siglo XIX evidencia esta relación en las numerosas campañas de salud desarrolladas durante ese periodo. Médicos y trabajadores sociales de las Organizaciones de la Caridad iniciaron una actividad cooperativa para erradicar y controlar enfermedades. Como por ejemplo la labor realizada por las visitadoras amistosas en el Hospital Royal Free de Londres en 1895, o la creación de un comité especial para la tuberculosis en la Sociedad de Organización de Caridad de Nueva York en 1902, o el servicio médico/social creado por Richard Clarke Cabot en 1905. Mary Richmond recogió este legado metodológico y lo aplicó a la sistematización de la intervención de los problemas sociales, altamente ligados al concepto de salud.

En la actualidad, ambas disciplinas persiguen la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, y el área de la salud las une irremediablemente. El concepto de calidad de vida estará asociado a su vez al concepto de satisfacción, y es en esto último donde tener salud y no estar enfermo resulta clave; además de haber desarrollado una vida plena y de la cual nos podamos sentir orgullosos, así como también no sentirnos solos. Aquí entra en juego lo social, la atribución del proyecto de vida, enlazando esta sección con la finalidad metodológica del trabajador social. Por lo tanto, la medicina se centrará en el tratamiento médico de la enfermedad y el trabajador social se centrará en el tratamiento social de la satisfacción, entendiéndola desde la capacitación personal y el desarrollo de potencialidades, así como la prevención o tratamiento de posibles somatizaciones.

Las tareas de coordinación y la atención integral son inevitables, ampliamente manifiestas en los numerosos proyectos biopsicosociales desarrollados hasta el momento. La medicina permite al Trabajo Social:

— Conocer el estado y las necesidades de salud de la población.
— Conocer los sistemas de información para la gestión y la política de salud.
— Conocer las políticas públicas y los cambios sociales que afectan a la salud.
— Conocer las peculiaridades de los servicios sanitarios y la ordenación del sistema de salud como mecanismo de intervención social.
— Elaboración de planes para analizar socialmente la salud en la comunidad.
— Ser competente para intervenir socialmente en situaciones de emergencia sanitaria en coordinación con los demás profesionales sanitarios.
— Elaborar planes y programas de acción directa de salud pública, conjuntamente en los equipos multidisciplinares.
— Fomentar la participación social y fortalecer el grado de control de los ciudadanos sobre su propia salud.
— Reconocer los elementos básicos de la profesión médica, incluyendo los principios éticos, las responsabilidades legales y el ejercicio profesional centrado en el paciente.
— Comprender la importancia de los principios para el beneficio del usuario, de la sociedad y la profesión médica, con especial atención al secreto profesional.
— Saber aplicar el principio de justicia social a la práctica profesional y comprender las implicaciones éticas de la salud en un contexto en transformación.

— Respetar a la autonomía del paciente, sus creencias y cultura.
— Desarrollar la práctica profesional del Trabajo Social con respeto a otros profesionales de la salud, adquiriendo habilidades de trabajo en equipo.
— Comprender y reconocer los efectos del crecimiento, el desarrollo y el envejecimiento sobre las personas y su entorno social.
— Escuchar con atención, obtener y sintetizar información pertinente acerca de los problemas que aquejan al enfermo y comprender el contenido de esta información.
— Comunicarse de modo efectivo y claro, tanto de forma oral como escrita, con los pacientes, los familiares y otros profesionales del área de la salud o del área social.

11. Referencias bibliográficas

Bohannan, P. (1992): *Para raros, nosotros*, Madrid, Akal.

Burdeau, G. (1964): *Método de la ciencia política,* Buenos Aires, Desalma.

Cívicos, A. y Puyol. B. (1997-2002): «Proyecto investigación: Evolución de la competencia social, y evaluación de la formación recibida en los estudiantes de Trabajo Social de la Universidad de La Laguna» en el libro de Conferencias y comunicaciones del III Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social, Barcelona, 2000.

Cívicos, A. y Hernández, M. (2002): «Algunos retos de futuro para el sistema de servicios sociales en España y en Canarias», en el libro de Conferencias y comunicaciones del IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, Santiago de Compostela.

De la Cruz, I. (2002): *Introducción a la antropología para la intervención social*. Valencia, Tirant lo Blanch, col. Humanidades Antropología.

Elias, N. (1999): *Sociología fundamental*. Barcelona, Gedisa.

Elliott, J. (2002): *España en Europa: Estudios de Historia Comparada*. Valencia, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Valencia.

Evangelista, M. (1964): «Sobre el concepto de Medicina Social». *Revista de Medicina de la Universidad de Navarra,* VII (2).

Fernández, T. y Rondón L. M. (2005): «Las aportaciones de las ciencias sociales al Trabajo Social», en Fernández García, T. y Alemán Bracho, C. (coords.) *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Alianza Editorial.

García Breso, J. (coord.) (2000): *Cultura y pertenencia en Castilla-La Mancha*, Madrid, Editorial Celeste.

Giner, S., Lamo de Espinosa, E. y Torres, C. (eds.) (1998): *Diccionario de Sociología*, Madrid, Alianza Editorial.

Hernández, M. y col. (2004): *Guía de Prácticas de Trabajo Social,* La Laguna, Editorial Arte Comunicación Visual S. L.

Goldthorpe, J. E. (1990): *Introducción a la Sociología*, Madrid, Alianza Editorial.

Gruñid, I., y Mackintosh, M. (1959): *La enseñanza de la Higiene y de la Sanidad en Europa* (Organización Mundial de la Salud).

Izard, M. (1996): «Método etnográfico: 1. La encuesta etnográfica», en Kroeber, A. L. y Kluckhon, C. (1952) *Culture: A Critical Review of Concepts and Definitions* (pp. 487-491), Cambridge, Mass., Harvard University Press.

James, W. (1890): *Principles of Psychology,* Nueva York, Holt.

Jiménez, P. (2000): «Políticas de dividendo». *Revista de Economía Industrial*, Madrid, Ministerio de Industria y Energía.

Kroeber, A. y Kluckhon, C. (1985): *Culture: A critical Review of concepts and definitions*, Nueva York, Random House.

Lacalzada de Mateo, M. J. (1994): *Mentalidad y proyección social de Concepción Arenal*, Homenaje Centenario, Ferrol, 199, 2ª ed., Gijón-Zaragoza.

Lévi-Strauss, (1980): *Antropología estructural*, Buenos Aires, Editorial Universitaria de Buenos Aires (Eudeba).

Linton, R. (1992): *Estudio del hombre*, México, FCE.

Luria, A. R. (1977): *Introducción evolucionista a la Psicología,* Barcelona, Fontanella.

Mills, C.W. (1957): *La elite del poder político*, Madrid, Fondo de Cultura Económica.

Monte, P., e Izard, M. (comps.): *Diccionario de Etnología y Antropología*, Madrid, Akal.

Monterrubio, A. (2006): «Educación y Política en el Barroco», en O. Negrín (coord.) *Historia de la Educación Española*, Madrid, UNED.

Petrus, J. A. (1997): *Pedagogía Social*, Madrid, Ariel.

Puero Vallejo, A. (1999): *Manual de Psicología Diferencial*, Madrid, McGraw-Hill.

Sartori, G. (2003): *La sociedad multiétnica: Pluralismo y multiculturalidad con extranjeros*, Madrid, Taurus.

Tylor, C. (1977): *La cultura primitiva*, Madrid, Ayuso.

Sills, D. (1979): *Enciclopedia de las Ciencias Sociales*, vols. 2 y 3. Madrid, Aguilar.

Ureña, M. (2000): *Proyecto docente* (inédito), Toledo, Universidad de Castilla-La Mancha.

Vázquez, O. (1998): «Pensar la Epistemología en Trabajo Social», *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social,* Madrid.

Vázquez, O. (2008): «Los instrumentos de evaluación», en Fernández, T. (coord.) *Trabajo Social con casos,* Madrid, Alianza Editorial.

7. El conocimiento científico y las bases metodológicas del Trabajo Social

Laura Ponce de León Romero
Tomás Fernández García

Cuando se decide afrontar el aprendizaje de una profesión, es inevitable tener deseos por conocer su práctica y sus aspectos más operativos, sin percatarse de la importancia que tiene la profundización en los aspectos teóricos y metodológicos. Como el resto de profesiones, el Trabajo Social se configura como una profesión basada en la teoría, pero con un matiz directamente enlazado con la práctica y la intervención social. Es una profesión relativamente joven que además reúne un elemento característico en su epistemología o teoría de conocimiento, y es la estrecha relación existente entre la teoría y la práctica. Mientras un sociólogo intentará analizar los fenómenos sociales para poder entenderlos, un trabajador social intentará conocerlos para poder cambiarlos. El binomio formado por la teoría y la práctica es inseparable: ambas partes se retroalimentan, enriqueciendo esta profesión. El capítulo que a continuación ofrecemos intenta concienciar al lector o al futuro trabajador social de la importancia que tiene ahondar en los fundamentos teóricos para conocer los referentes axiológicos que conforman la teoría de conocimiento de la profesión, sus aspectos metodológicos y la ferviente necesidad de la elaboración teórica que permite acrecentar los anales bibliográficos de una joven pero emergente ciencia.

1. Reflexiones epistemológicas: principales referentes axiológicos que han influido en la constitución del Trabajo Social como ciencia

Aludir al concepto de ciencia implica atender a su significación más amplia, que es conocimiento. De una manera más precisa se puede determinar el concepto de ciencia como un conjunto de conocimientos sistematizados sobre una materia concreta (Sierra, 1991: 17). Con la definición anterior se afirma que el Trabajo Social es indiscutiblemente una ciencia porque recopila un conjunto de conocimientos específicos sobre una materia concreta. Trevithick (2008) establece que el conocimiento del profesional se articula en tres apartados fundamentales: el conocimiento teórico (teorías orientadas a entender el conocimiento de las personas, situaciones, eventos y sociedades; teorías que analizan los roles, tareas y propósitos del Trabajo Social y las teorías que relatan directamente la práctica); el conocimiento factual (la legislación, políticas sociales, instituciones, procedimientos, sistemas de protección social, información de grupos específicos de población, información relativa a problemáticas específicas y la investigación) y por último el propio conocimiento derivado de la propia práctica (se refiere al conocimiento adquirido, al conocimiento usado y a la creación continua de conocimiento). Numerosos autores destacan esta peculiaridad en sus definiciones, como por ejemplo Tomás Fernández García (1992: 27), quien define el Trabajo Social como una disciplina científica, metódicamente formada y ordenada, que constituye una rama del saber de las ciencias sociales. Tras esta definición se esconde la finalidad de este capítulo: ofrecer esos referentes axiológicos que delimitan el Trabajo Social como una ciencia o un conjunto de conocimientos, centrándonos especialmente en las teorías que tratan de entender el conocimiento de personas, situaciones, eventos y sociedades. Su comunidad científica debe conocer los referentes axiológicos que determinan el Trabajo Social; es decir, los principios teóricos fundamentales que sustentan esta rama del saber. La justificación del aprendizaje teórico es bien sencilla, nos permite conocer la teoría de conocimiento, o su epistemología (término que desglosado etimológicamente es traducido por «episteme», como conocimiento, y «logos», como teoría; aunando los dos términos «teoría de conocimiento»). En el *Diccionario de Sociología* (2006: 284) se define epistemología como «disciplina filosófica que trata de explicar la naturaleza, objeto y límites del conocimiento», también puede denominarse como «filosofía de la ciencia» o «teoría de la ciencia». Su interés lo ha constituido principalmente el análisis de los fundamentos de la validez del conocimiento. En la actualidad, el conocimiento científico es el paradigma cognitivo por excelencia, utilizado naturalmente también por los trabaja-

dores sociales para poder conocer la realidad social a la que se enfrenta en su quehacer diario.

Desde la revolución científica experimentada en los siglos XV y XVI el conocimiento científico ha ocupado una parte importante en la evolución occidental, pero para indagar en los perfiles axiológicos del Trabajo Social resulta más ventajoso centrarse en los siglos XVIII y XIX, periodo histórico destacado por la aplicación del método científico, esta vez aplicado al conocimiento de lo social.

Se pueden establecer dos bloques axiológicos, relativos a los dos aspectos que debe tener en cuenta un trabajador social en el conocimiento de una realidad social: por un lado, el carácter más objetivo de la misma (por ejemplo, hacinamiento: m^2 de vivienda por número de habitantes, cuantía de las pensiones de la Seguridad Social, años de residencia, ingresos de la unidad familiar…), y por otro lado, el carácter más subjetivo (por ejemplo, cómo vive el usuario ese hacinamiento, qué percepción tiene de su propia realidad, cómo distribuye esa pensión, qué es lo que ha hecho o cómo ha vivido o qué le ha pasado durante los años de residencia, cómo se siente la familia con un número x de ingresos…). En su traducción axiológica se encuentran dos grandes bloques temáticos de conocimiento. El primer bloque intentará explicar, objetivar, anticipar y establecer leyes generales capaces de predecir acontecimientos sociales, donde podemos destacar el funcionalismo y el marxismo. El segundo bloque analiza la subjetividad de la construcción social, destacándose en este apartado las orientaciones comprensivas.

Dos bloques axiológicos en el Trabajo Social:

OBJETIVISMO Y DETERMINISMO: { Funcionalismo / Marxismo

SUBJETIVISMO Y NO DETERMINISMO: { Orientaciones comprensivas

El estudio detallado de estos dos apartados y las teorías incluidas en los mismos resultarán de gran utilidad para explicar los diferentes elementos teóricos que pueden y deben manejar los trabajadores sociales en la búsqueda continuada de conocimiento, que al fin y al cabo es una de sus principales tareas, alejando la actividad profesional de la obsoleta beneficencia y caridad, acercándolo a la noción de ciencia. Se hará alusión a las principales corrientes del siglo XIX que han contribuido al desarrollo científico y al surgimiento de las ciencias sociales: funcionalismo, marxismo y las orientaciones comprensivas, desde un punto de vista sencillo y relacionándolo con los perfiles más operativos del Trabajo Social.

1.1. La influencia del funcionalismo en el Trabajo Social

El principal antecedente del funcionalismo se encuentra en los avances científicos desarrollados a lo largo del Renacimiento, que originaron principalmente la necesidad de la aplicación de un método científico experimental para el avance de las ciencias naturales, distanciándose estas últimas de las explicaciones más teológicas imperantes hasta el momento. En el siglo XVIII se aplica este planteamiento para el estudio de los acontecimientos sociales. La existencia de leyes que regulan la evolución de las sociedades abre un nuevo camino para el entendimiento social. Éste se verá impulsado por la transformación de otros ámbitos que estarán interconectados. Entre ellos el económico, donde se destacan cambios en las formas de producción originados por la industrialización y los nuevos perfiles utilitaristas del capitalismo. También se producen cambios en el ámbito ideológico, donde se incorporan nuevos valores anclados en los principios de libertad, igualdad y fraternidad, reflejados en la Revolución Francesa (1789). Todo este arsenal guiará el calado de los valores democráticos en una sociedad que poco a poco irá abandonando su legado más teológico.

De todo este proceso histórico, dos ideas marcarán el desarrollo funcionalista: la extrapolación del método científico de las ciencias naturales a las ciencias sociales, apareciendo el sistema social como un sistema orgánico que se puede estudiar en términos de causa-efecto, y el descubrimiento de leyes capaces de explicar y predecir los fenómenos sociales.

Entre las principales figuras del funcionalismo se destacan algunos autores que han aportado interesantes planteamientos teóricos para el Trabajo Social y que a continuación se enunciarán brevemente:

1.1.1. Augusto Comte (1798-1857)

Autor considerado como fundador del positivismo. También se le ha denominado el padre de la sociología, porque fue el primero en designarla con este término, aunque previamente lo denominó «física social» (Rocher, 1989). En los seis volúmenes de su obra *Cours de philosophie positive* (1842) se ofrece una formulación sistemática del estudio de los fenómenos sociales, que estará fundamentado en los siguientes planteamientos (Rocher, 1989: 194-197):

1. El principio de «*primacía del todo sobre las partes*». Para comprender un fenómeno social se debe situar el mismo en su contexto social global. Sólo podrá comprenderse y explicarse con refe-

rencia a su historia. En biología no se puede estudiar un órgano concreto si previamente no se relaciona éste con el organismo entero.

2. El principio de *«los procesos de conocimiento».* El hombre actúa en principio por todos los conocimientos que posee. La relación con el mundo y con los demás hombres dependerá de los conocimientos disponibles.
3. El principio *«el hombre es idéntico en todas las partes y en todos los tiempos».* Alega una constitución cerebral similar que permite una misma evolución. Este principio desarrolla la igualdad y lógicamente asegura la constitución de leyes generales capaces de predecir acontecimientos futuros.

La evolución experimentada por una sociedad es desarrollada en la «Ley de los tres estados», donde se alega que la historia del mundo pasará por estos estados: primero el teológico, luego el metafísico y finalmente el estado positivo. Este último permitirá, mediante la observación y el razonamiento, llegar a percibir las relaciones existentes entre los acontecimientos y explicarlos mediante la formulación teórica. El trabajador social deberá tener presente este espíritu positivista para intentar estudiar la realidad social desde la mayor objetividad posible, intentando dilucidar posibles teorías que le permitan predecir acontecimientos y rasgos evolutivos en una sociedad, sometida a cambios vertiginosos, ante los cuales se tendrán que adaptar las acciones profesionales futuras.

1.1.2. Émile Durkheim (1858-1917)

El principal aporte teórico de Durkheim al Trabajo Social, ofrecido en obras como *La división del trabajo*, *Reglas del método sociológico* o *El suicidio*, es el análisis estructural funcional de la sociedad, que enlaza la inclinación más individualista y liberal con los principios de cohesión social y equilibrio social. Estudia la evolución de las sociedades y cómo éstas evolucionan desde sociedades más simples hacia sociedades más complejas, más estructuradas y organizadas, que requieren de un mayor esfuerzo para poder entenderlas. Este autor ofrece un nuevo reto profesional, intentar comprender con la mayor objetividad y precisión posible las estructuras, cada vez más complejas, de una sociedad en constante evolución.

1.1.3. Herbert Spencer (1820-1903)

La teoría de la evolución tuvo especial énfasis a lo largo del siglo XIX, debido a la obra de Darwin en biología y su teoría de evolución de las especies, y la obra de Spencer en sociología. En sus principales obras (*Estática social,* 1850; *Principios de la Sociología*, 1896), Spencer enlaza su planteamiento teórico con el modelo orgánico, en el cual se establece un paralelismo entre la organización y evolución de los organismos vivos y la organización y evolución de las sociedades. El paralelismo entre el organismo biológico y el organismo social se constituye como la espina dorsal de su teoría. La evolución del organismo social otorga una especialización emergente en sus estructuras, adaptándose a los requerimientos sociales imperantes en los diferentes momentos históricos. Estudiar estas adaptaciones, utilizando la metáfora biológica, nos acerca a una mayor comprensión de la plasticidad que tienen y que experimentan las sociedades en sus funciones y en sus necesidades.

Obviando las connotaciones de estas teorías que justifican los planteamientos del *laissez faire* de la época, adaptadas a los principios de libre mercado y la justificación de la estructura social del momento, las teorías plantean una visión organicista que esquematiza el planteamiento de análisis que deberá aplicar el trabajador social en el estudio de la exclusión social.

1.1.4. Aportes del funcionalismo al Trabajo Social

Después de analizar brevemente las figuras más representativas, se destacan los siguientes aportes del funcionalismo al Trabajo Social:

1. La aplicación del método científico experimental para el estudio de los fenómenos sociales, conformando la idiosincrasia de las ciencias sociales, entre las que se encuentra el Trabajo Social. Esta nueva consideración científica estará basada en la objetividad y en la búsqueda de generalidades que permita elaborar teorías capaces de explicar, comprender, modificar y predecir los fenómenos sociales en su quehacer diario. El trabajador social no ejerce su profesión aislando las premisas de una sociedad, sino que participa activamente en la misma, como principal instrumento profesional de inclusión social.
2. El funcionalismo, y concretamente su espíritu positivista, aplicado a la intervención del trabajador social, dota de objetividad el diagnóstico o análisis de la realidad social, ofreciendo coherencia a la estrategia de intervención futura.

3. La definición de tres conceptos interrelacionados y directamente enlazados con el entendimiento de la problemática social. Entender el sistema social como un organismo vivo en constante evolución es fundamental para asegurar la finalidad profesional directamente relacionada con el desarrollo del concepto de bienestar social. Para entender a la sociedad y a sus integrantes se deben tener en cuenta tres conceptos claves, ofrecidos desde la perspectiva organicista, que entiende la sociedad como un «sistema vivo» regido por la:

   a) ***Estructura***. La sociedad es una entidad abstracta pero que articula una estructura determinada en constante evolución hacia la complejidad y que le permitirá adaptarse a los nuevos requerimientos sociales. A continuación se enuncian varios ejemplos: Un organismo vivo como ser humano tiene diferentes aparatos, se pueden citar el digestivo, respiratorio, circulatorio, reproductor, excretor y locomotor. Un sistema familiar tiene diferentes subsistemas, como el personal, conyugal, paterno-filial o fraternal; incluso una sociedad puede establecer una estructuración fundamentada en la concepción de Estado del Bienestar con cuatro áreas o sistemas: Seguridad Social y Pensiones, Sanidad, Educación y Servicios Sociales.
   b) ***Necesidad.*** Todo sistema se conforma para poder cubrir estos requerimientos o necesidades. El trabajador social deberá conocer su estructura y también analizar cuáles son estas necesidades y el estado actual de las mismas en los diferentes ámbitos sociales. Por ejemplo, nuestro cuerpo debe comer, respirar, dormir… pero ¿qué podría ocurrir si estas necesidades no se cumplen? La familia es un sistema creado principalmente para cubrir las necesidades de todos sus miembros, entre ellas la educación, alimentación… pero ¿qué ocurriría si la familia no pudiera solventar estas necesidades? Una sociedad puede tener la necesidad de facilitar el mayor bienestar posible a todos sus ciudadanos… pero ¿qué ocurriría si esto no fuera así?
   c) ***Función.*** Todo sistema tendrá diferentes partes y cada una de ellas cumplirá una determinada función. Por ejemplo, el aparato digestivo se encarga de digerir los alimentos, el respiratorio de controlar la respiración… En la familia, los cónyuges se pueden encargar de traer el sustento a casa, mientras los hijos pueden estudiar… En una sociedad, se pueden crear diferentes ministerios que cumplen determinadas funciones, el Ministerio de Educación para educar y formar ciudadanos, el Ministerio de Sanidad para velar por la salud bio-psico-social.

Estos ejemplos muestran la relevancia que tiene para un trabajador social analizar cuáles son las necesidades de una sociedad concreta, desde una perspectiva organicista y la interrelación existente entre los conceptos anteriormente expuestos. El trabajador social deberá comprender esta «maquinaria orgánica» tan compleja desde los diferentes ámbitos de su intervención. Para que funcione correctamente el sistema, todas sus partes deben cumplir sus funciones y cubrir una serie de necesidades. Si una de estas partes falla, repercute en todas las demás. Esta noción de «sistema vivo» es un gran aporte para facilitar el entendimiento de los fenómenos sociales, buscando una explicación compleja e interrelacionada de las estructuras generadas, desde una perspectiva de equilibrio y conservación. En los ejemplos anteriores, si falla el aparato circulatorio, a la larga repercute en el respiratorio; si el subsistema conyugal se queda sin trabajo, esto repercutirá en el subsistema fraternal; si se reducen los presupuestos en materia de Servicios Sociales, lógicamente influirá en la calidad de vida de los ciudadanos. Destacar en este sentido que la vertiente funcionalista puede derivar en una mera noción asistencialista y paliativa de los posibles «fallos» de un sistema, pero se debe resaltar que el trabajador social no solamente tratará de mantener este equilibrio en las estructuras creadas, sino que también tiene la responsabilidad de generar alternativas nuevas para el cumplimiento de las necesidades de los miembros de un sistema y, en definitiva, velar por el bienestar de la sociedad.

1.2. La influencia del marxismo en el Trabajo Social

Enlazando con las líneas anteriores aparecen las aportaciones del marxismo como paradigma explicativo de los conflictos sociales, más allá de un mero equilibrio y mantenimiento de estructuras, apuntado en el epígrafe anterior. Como se puede deducir de las obras literarias socialistas, la evolución de la sociedad difiere de la concepción propuesta por Comte. La sociedad darwiniana, evolucionista y empirista ofrece parámetros represivos en la acción social y aboga por la necesidad de un control social, predominando la lucha por la supervivencia y la conservación de los seres más capacitados o aptos. Los planteamientos socialistas ofrecen una nueva visión en el estudio de las desigualdades sociales, desde el cambio estructural. Este debate queda reflejado en el siglo XIX en la actividad de la COS (Sociedad para la Organización del Socorro caritativo y la represión de la mendicidad), cuyo perfil más conservador velaba por la conservación de la armonía social sin alterar el entorno social; y una postura más reivindicativa aludía a la unión entre las causas sociales y personales para la explicación de la pobreza.

Autores como Marx y Engels forman parte de los planteamientos socialistas que contribuyen a la sociología y a la economía política, constituyéndose como fundamento para todos los movimientos y regímenes del siglo XX, alejándose de los planteamientos más conservadores. El marxismo se acerca a la concepción de la historia desde dos aportaciones imprescindibles para entender los conflictos sociales, la dialéctica y la teoría de la alienación. La dialéctica va a permitir encontrar las causas últimas de los conflictos, siguiendo sus pasos desde la tesis o consciencia de lo que se va a estudiar, pasando por la antítesis o el estudio de contradicciones, hasta llegar a la síntesis o al conocimiento mismo de la lucha de clases. Marx, utilizando el análisis dialéctico de la realidad social, ofrece una crítica a la deshumanización desde las diferentes formas de alienación que ofrece la sociedad. En la dinámica del conflicto y la lucha de clases, la sociedad capitalista limita las posibilidades de desarrollar las capacidades humanas, porque no existe un reparto consensuado de los medios de producción. En la sociedad capitalista el trabajador se sentirá alienado, extraño de su trabajo, limitando su capacidad creadora y acercándolo hacia un modelo de producción capitalista donde la división del trabajo y el espíritu de competencia producirán también el distanciamiento de sus iguales.

Las aportaciones del marxismo al Trabajo Social son claras, en ellas se destaca la utilización de la dialéctica como metodología adecuada para el estudio de los conflictos sociales. Este proceso dialéctico permite dominar las variables que pueden guiar el destino de una sociedad a raíz del estudio de sus posibles contradicciones. Otro aporte es su enlace más reivindicativo que propone un cambio social, modificando las condiciones estructurales de la sociedad. En este aspecto, la tarea del trabajador social será la de mediador entre los conflictos entre las dos clases imperantes, unos pocos que disponen de los medios de producción y otros muchos sometidos a una alienación constante y carencia de recursos. El trabajador social formará una pieza esencial de mediación entre los conflictos inherentes en la sociedad capitalista. Será el profesional de enlace entre las necesidades y los recursos disponibles, un enlace que se caracterizará por su dinamismo y su carácter creativo en la generación de recursos alternativos y en el mantenimiento de las soluciones prácticas que den respuesta a las necesidades de una sociedad.

1.3. La influencia de las orientaciones comprensivas en el Trabajo Social

El objetivismo y la búsqueda de leyes capaces de explicar el mundo se sitúan frente a las orientaciones comprensivas, sujetas a enfoques más subjetivos e interpretativos, y plantean la necesidad de construir un método com-

prensivo en las ciencias humanas, capaz de explicar la experiencia interna y la interpretación de un mundo basado en experiencias previas. Para estas teorías se llega al conocimiento a partir de las experiencias personales y a través del subjetivismo en la construcción social, no existiendo regularidades, y por lo tanto resulta inviable la búsqueda de leyes sociales.

Cuatro perspectivas teóricas fundamentan el Trabajo Social desde esta orientación:

— *El interaccionismo simbólico*. Se explica mediante la abstracción de contenidos que permiten analizar la interacción del hombre con el mundo y su carácter interactivo y simbólico, representado por el rastreo de las formas de comprensión como elementos subjetivos de la interacción humana (símbolos, lenguaje). Metodológicamente se ha caracterizado por el uso de técnicas cualitativas como las historias de vida y la observación participante. Según Blumer, que acuñó el término en 1937, son tres los rasgos que definen el interaccionismo simbólico: (1) Los seres humanos actúan basándose en el significado que tienen de las cosas, (2) esos significados son construcciones sociales, y (3) esos significados pueden ser modificados y manipulados mediante un proceso interpretativo que puede ser utilizado por la persona para el entendimiento de la situación en la que se encuentra.
— *La fenomenología* describe los fenómenos, no como meros hechos sin más, sino como hechos dotados de significados. Analiza los fenómenos acontecidos en la experiencia vital de las personas y cómo éstas dotan de significado a los mismos. Al trabajador social no solamente le importa el hecho en sí (por ejemplo, pérdida de empleo en un usuario), sino que también se interesa por su interpretación. Así, la situación de desempleo se puede vivir como una liberación y una oportunidad de conseguir un trabajo mejor, o como una tortura y una condena compatible con la desesperación y la ruina.
— *El existencialismo.* Es un movimiento filosófico que pone énfasis en la orientación de la existencia humana concreta y en la capacidad que poseen las personas para decidir su futuro más próximo. Para un trabajador social es relevante conocer el carácter existencial de la persona o su orientación en la vida, marcada fundamentalmente por dos tendencias: una positiva, la más vitalista, tendente al desarrollo humano en toda su extensión; y la negativa, donde la existencia humana carece de sentido. Ante una problemática social es habitual que el profesional se tope con planteamientos existenciales negativos, que puede afectar a su identidad personal y al proyecto de existencia vital del usuario. El trabajador social deberá reconducir este planteamiento hacia uno más vitalista, orientado hacia el desarrollo

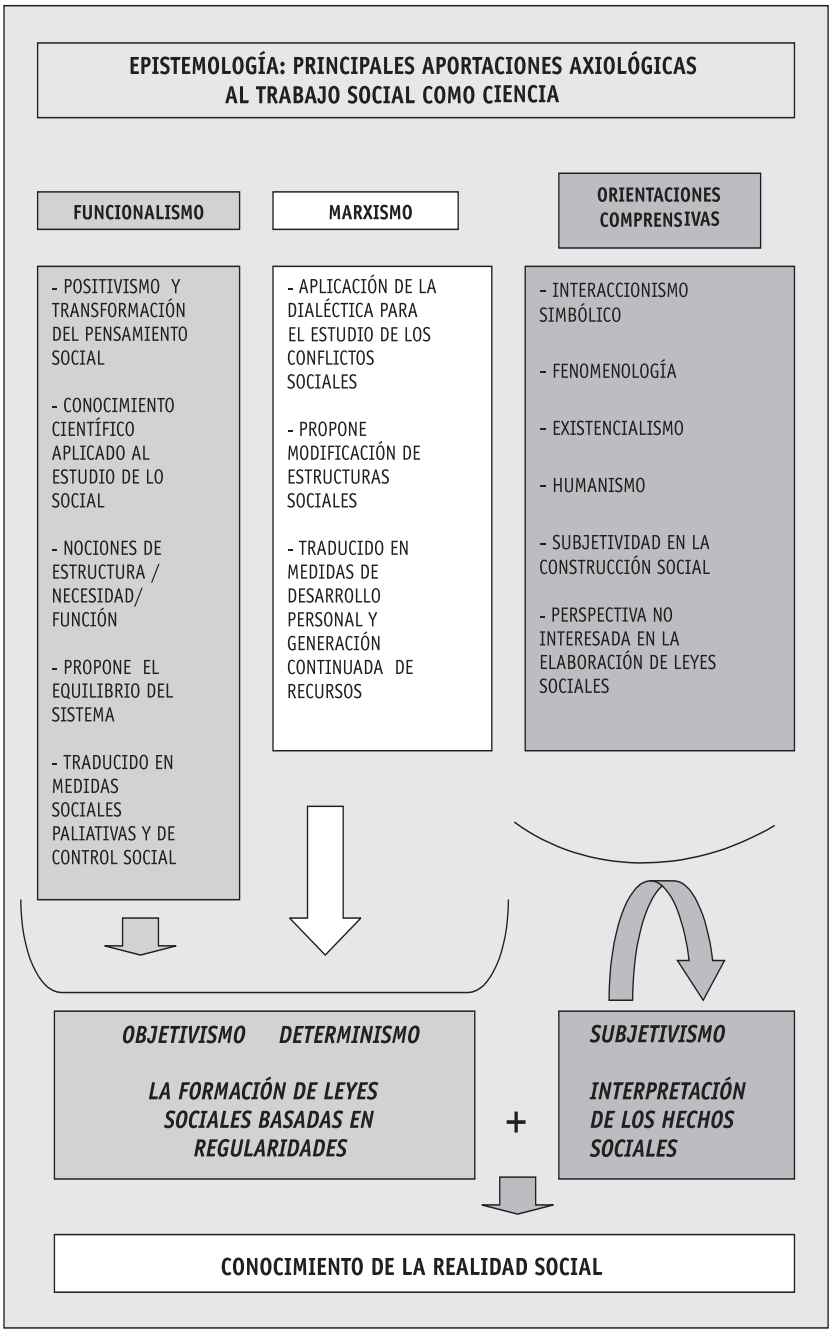
personal y al aprovechamiento de las capacidades, conducido en definitiva hacia una nueva orientación vital más optimista y más adaptativa.

— *El humanismo.* Se puede definir como un movimiento cultural característico de los siglos XV y XVI, que propició la superación del teocentrismo y la aparición del antropocentrismo, que consideraba al hombre como centro del universo. Pero también podemos entenderlo como el material constitutivo de los principios y valores fundamentales del Trabajo Social. El énfasis en la naturaleza del ser humano por encima de todas las cosas queda reflejado en principios como el respeto a la persona, la consideración individualizada, la aceptación de la persona, la autodeterminación y el no enjuiciamiento del usuario[1]. El trabajador social no debe olvidar que el principal recurso es la persona en sí misma, con todas sus potencialidades y todas sus capacidades. Uno de los requisitos fundamentales para poder cumplir con estos principios es la empatía, concepto humanista representado por Rogers en su *Terapia centrada en el cliente,* en el cual saber ponerse en el lugar del otro, saber escuchar y saber comprender representan el carácter más subjetivo de la intervención profesional. La empatía implica conocer el mundo del otro, ponerse en su lugar y ver la realidad, pero desde la perspectiva del otro, reconociendo los estados más subjetivos de las personas e interpretando sus contenidos. Los requisitos profesionales son evidentes: la congruencia, la sinceridad, la empatía, la capacidad para generar un clima cordial, de confianza y calor humano, el respeto a las decisiones del usuario y en definitiva una creencia profunda en la potencialidad del ser humano.

Las orientaciones comprensivas expuestas en este apartado perfilan uno de los objetivos fundamentales del Trabajo Social, que será el de *apoyar profesionalmente al usuario para reconocer su situación y hacer conscientes los fenómenos acontecidos a lo largo de su vida y el significado que otorgó a los mismos, y cómo éstos pudieron afectar a su proyecto vital o al sentido de su existencia.*

La descripción de los fundamentos axiológicos expuestos en este apartado permite entender el Trabajo Social como una ciencia que aplica un procedimiento científico para el estudio de la realidad social, manejando dos perfiles complementarios, uno más objetivo y otro más subjetivo. A continuación, para esquematizar este apartado, se ofrece un gráfico que esperamos sea de utilidad para comprender la complejidad axiológica subyacente en las aportaciones teóricas que aluden al Trabajo Social como ciencia.

Figura 1. Aportaciones teóricas que permiten el conocimiento de las personas, eventos, situaciones y sociedades



FUENTE: Elaboración propia.

2. Metodología: aplicación del método en el Trabajo Social

En 1922 tuvo lugar un acontecimiento que marcó el inicio de una profesión. Mary Ellen Richmond publicó *Social Diagnosis*. Sus aportaciones fueron fundamentales para el desarrollo del Trabajo Social porque dotó a la profesión de contenido teórico y metodológico, abandonando los matices asistenciales y caritativos imperantes hasta el momento en la acción social. Los trabajadores sociales de la época encontraron en estas páginas un referente para poder abordar las situaciones de necesidad a las que hombres y mujeres se veían abocados. Frente a las ayudas caritativas, puntuales, paliativas, basadas en un conocimiento espontáneo o en el azar, o en la «buena estrella»… La asistencia a los más desfavorecidos comienza a organizarse, elaborándose procedimientos detallados de actuación. Surge la metodología, como un conjunto de pasos, de reglas a seguir para poder alcanzar unos fines determinados. La metodología, entendida como secuencia racional de operaciones, dotará al ejercicio profesional de un carácter marcadamente reflexivo, racional y meditado.

El término metodología proviene del griego; su análisis etimológico nos ofrece su traducción literal, *metá* (hacia) y *odós* (camino), camino a seguir para conseguir algo. Según el *Diccionario de Sociología* (2006: 554), en una definición más amplia se puede definir metodología como el estudio lógico y sistemático que guía la investigación científica. El procedimiento a seguir en el conocimiento científico se denomina método científico.

Este gran salto metodológico y la aplicación del método científico en la acción social originan el surgimiento de una nueva ciencia, el Trabajo Social. Lo más característico de la ciencia, que la distingue de otros conocimientos y que la constituye como tal, es la aplicación de ese método científico. La ciencia del Trabajo Social será el conjunto de conocimientos, obtenidos a través de la aplicación de un método científico en numerosos contextos sociales. Si el Trabajo Social es una ciencia, entonces utiliza el método científico para conocer y poder cambiar la realidad social a la que se enfrenta profesionalmente.

El método en Trabajo Social tiene que reunir una serie de cualidades que le permitan adaptarse a la perfección a una realidad social plural, variable, dinámica, incesante, vertiginosa, variopinta y en constante cambio. Este contexto social de cambio exige al trabajador social la capacidad de adaptación a las nuevas necesidades sociales, redefiniendo los métodos, las funciones y los objetivos (Lima, 2007: 129). Si pensamos en los posibles contextos profesionales de un trabajador social, se pueden mostrar las pistas necesarias para entender el carácter polifacético de la profesión, la necesidad de un método de trabajo y la enorme responsabilidad social depositada en esta ciencia. Responsabilidad que se difunde en la defensa de la justicia

social y la igualdad de oportunidades, combatiendo la exclusión social, las situaciones de crisis y mejorando la calidad de vida de todos los ciudadanos. Desde luego, el panorama es bastante amplio, desde la tramitación de una beca para una guardería, hasta la programación de las actividades de una casa de verano para niños hiperactivos, la coordinación de una bolsa de trabajo, la creación de una asociación sociocultural para atender las unidades oncológicas del área infantil de los hospitales, la dirección de un centro de mayores, cargos de responsabilidad pública, el desarrollo comunitario de una localidad determinada, la participación en proyectos de desarrollo internacionales, hasta la representación política en cualquier Administración[2].

Las actitudes adecuadas del profesional para la aplicación de este procedimiento pueden ser:

— Disponer del conocimiento de la realidad social de una manera objetiva, pero también cercana.
— Desarrollar un contexto de comunicación afín a todos los participantes, capaz de permitir el diálogo y la comprensión.
— Tener una finalidad participativa en la potenciación de las capacidades humanas.
— Utilizar el consenso y no la imposición para ampliar las perspectivas de cambio propuestas.
— Orientar de manera gradual el cambio, enfocando este proceso hacia el logro de la independencia, eludiendo las connotaciones de la beneficencia.

Para conseguir los objetivos profesionales y las adaptaciones concretas ante cualquier situación se precisa un método que disponga de las siguientes características: flexible y adaptable a cualquier situación, fundamentado en la capacidad reflexiva del profesional, racional, meditado, ordenado, capacitado para orientar y pronosticar, dinámico, recursivo, estratégico, participativo, susceptible de evaluación, reutilizable y capaz de asegurar un aprendizaje constante de las acciones realizadas, permitiendo siempre «aprender de lo aprendido».

Aparentemente, la aplicación del método en la actividad profesional puede parecer una tarea costosa y ardua, pero es bastante más sencillo de lo que a simple vista parece. El método utilizado por el trabajador social puede ser «tan sencillo como cocinar». Para poder degustar un plato culinario, previamente se debe comprar y planificar. Entonces pueden ocurrir dos cosas, se puede compra sin más, actuando por impulsos o por lo que pudiera ocurrir… o se puede hacer de una manera racional y reflexiva en función de lo que se desea comer (se puede atender a una persona en una

entrevista personal preguntándole cómo ha pasado el día, o se puede orientar la entrevista hacia los aspectos más preocupantes de la situación). En primer lugar se tiene que ver qué es lo que hay disponible en la nevera, elaborando la lista de la compra basándose en lo que se desea cocinar, por ejemplo cocido. Se debe tener en cuenta el presupuesto disponible y escoger bien los lugares donde voy a comprar. En el camino también pueden ocurrir muchas cosas, que la panadería no tenga pan, pero se puede comprar pan de molde; que los garbanzos que se han comprado no son del todo buenos… pero al final tengo mi cocidito madrileño, que será evaluado por los comensales invitados a comer… (En la intervención del trabajador social también pueden ocurrir muchas cosas, que la residencia de mayores no disponga de plazas, que el presupuesto de actividad sea reducido… pero al final la acción del trabajador social se convertirá en un apoyo profesional ante la realidad social planteada y este apoyo podrá ser evaluado profesionalmente.) En este ejemplo se perfilan perfectamente el método del Trabajo Social o los pasos a seguir por el profesional ante una realidad social determinada:

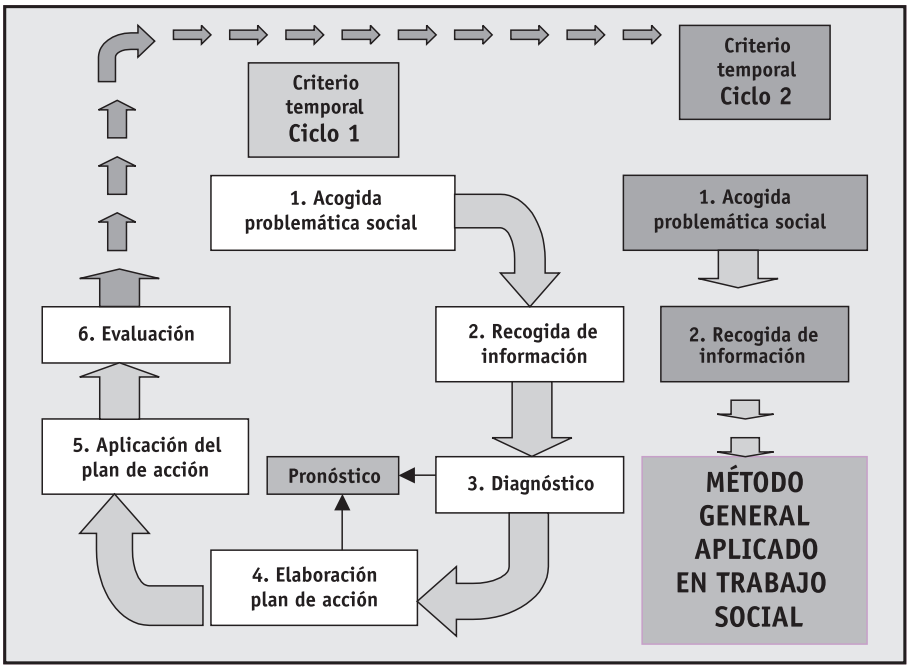
1. Acogida de la problemática social
2. Recopilación de información
3. Elaboración de un diagnóstico
4. Diseño del plan de intervención
5. Aplicación del diseño de intervención
6. Evaluación

} MÉTODO BÁSICO DEL TRABAJO SOCIAL

Esta estructura o cadena de procesos no se encuentra cerrada, es abierta y tiene un carácter circular. La fase final de evaluación permite retomar de nuevo el inicio, tantas veces como sea necesario. La estructura abierta dota a este método de un carácter recursivo, caracterizado por un continuo aprendizaje y por la adquisición de nuevos conocimientos. La labor del trabajador social podrá ir adaptándose a las modificaciones que puedan ocurrir en la problemática. Este carácter recursivo se explica con el concepto de espiral dialéctica, que enlaza precisamente la praxis con la teoría, donde cada uno de los pasos seguidos son susceptibles de evaluación, con la posibilidad abierta de elaboración de nuevos planteamientos y la capacidad de aprender de la propia experiencia profesional. El carácter circular y de retroalimentación estará basado en el modelo de Investigación-Acción Participativa adaptado a un criterio temporal (Sáez, 2006: 172), que se explica en la figura 2. El carácter tan dinámico de las situaciones problemáticas es además muy vertiginoso y exige un constante aprendizaje (hoy se tiene trabajo, mañana no; hoy la pareja no tiene hijos, pero sobreviene un embarazo; hoy no hay presupuesto, pero mañana una donación personal mejora la

situación económica de la asociación...). La cantidad de información que maneja un trabajador social en un día laboral es enorme y requiere de un constante análisis, por lo que disponer de un método de trabajo resulta imprescindible para evitar el caos metodológico y la falta de profesionalidad. En el siguiente esquema se representa gráficamente el método de Trabajo Social, fundamentado en el modelo de Investigación-Acción Participativa con criterio temporal, enlazado profesionalmente a una metodología de acción social participativa, orientada a la emancipación, el desarrollo, la autonomía y la resolución de problemáticas sociales de índole muy diversa.

Figura 2. El método general aplicado en Trabajo Social



FUENTE: Elaboración propia

A continuación se procede a la explicación de todas estas fases, enfatizando los elementos profesionales imprescindibles para su correcta aplicación.

1. Acogida de la problemática social

Esta fase es de vital importancia, porque desde la primera toma de contacto con la problemática se expone lo que se solicita y se analiza el formato de la solicitud. Desde ese mismo instante el profesional podrá establecer hipótesis de trabajo que posteriormente podrá verificar o refutar. Este contacto inicial, que no implica necesariamente una relación interpersonal, pone en preaviso y alerta al trabajador social. Por ejemplo, no es lo mismo recibir un caso social vía judicial o por denuncia de vecinos, que recibirlo por una llamada al teléfono de cita previa, o que la persona se presente de imprevisto en el despacho… No es lo mismo participar en un grupo de autoayuda de manera voluntaria, que participar en él de manera impuesta… No es lo mismo una visita programada a una institución, que una cita de urgencia con el alcalde de un municipio... No es lo mismo recibir una denuncia de un ciudadano, que recibir un premio otorgado por un organismo público… Lógicamente estas situaciones son dispares, por eso el profesional tiene que cuidar con esmero y delicadeza cada acogida y reflexionar sobre las posibles trabas, inconvenientes o ventajas que se pudieran dar en cada forma de contacto. El análisis previo del formato y el estudio de las condiciones de la acogida de la problemática son requisitos imprescindibles para poder establecer un clima de trabajo seguro, sobre el que asentar las siguientes fases del método. También la forma de contacto ofrece información sobre la posible implicación y motivación que pudieran tener los participantes. El trabajador social será precavido y tratará de compensar estas posibles lagunas con motivaciones. Así, una familia en paro tendrá mucha motivación por encontrar una solución a su escasez de ingresos económicos; sin embargo, una persona que acuda obligada por un familiar no va a tener el mismo ímpetu, con lo cual se intuirá que inicialmente habrá que afianzar más el compromiso en el segundo caso. Se recomienda prestar atención inicial a este aspecto, independientemente de la finalidad profesional futura que tendrá lugar en las siguientes fases. Resulta necesario en esta fase preliminar analizar las vías por las que se reciben o se derivan las problemáticas sociales, porque un detalle aparentemente sencillo puede ahorrar mucho esfuerzo y posibles negligencias.

2. Recogida de información

Entre las competencias específicas que debe desarrollar el trabajador social, se pueden destacar: ser un excelente comunicador y un correcto asesor. Entre las técnicas fundamentales del Trabajo Social se destacan la entrevista y el asesoramiento. Para ser buen comunicador en una materia concreta, previamente se debe recopilar fehacientemente la información necesaria para poder desempeñar la labor profesional. La recogida de datos se hará siguiendo los protocolos de actuación pertinentes y una exhaustiva selec-

ción de los contenidos que se van a tratar. La información que puede disponer un trabajador social es variopinta, amplia y enlazada principalmente con cinco bloques temáticos fundamentales: la autopercepción profesional (conocerse a sí mimo), las personas, la institución u organización donde se trabaja, los recursos sociales disponibles, y las decisiones y los movimientos económicos, políticos y sociales que repercuten directamente sobre la acción social. Todo este material requiere una actualización constante, dedicación y constancia; pero, desde luego, el esmero en esta fase se puede ver compensado a la larga por un ahorro de esfuerzo y la evitación de vicisitudes.

3. Elaboración del diagnóstico

La *Enciclopedia de Trabajo Social* (2008) define diagnóstico social como un procedimiento por el cual se sistematizan los datos y la información sobre la situación problema de una realidad.

El diagnóstico es una fase del procedimiento metodológico del Trabajo Social orientada hacia la delimitación de la problemática social, que exige al profesional una actividad racional, reflexiva, analítica y crítica. Esta fase permite el estudio de conocimientos genéricos y el análisis de situaciones concretas. Su contenido será principalmente la definición profesional del problema, su gravedad, las posibles causas que lo han motivado y los factores positivos o negativos que influyen en él.

El diagnóstico se constituye como el pilar o el cimiento sobre el cual se va a construir la planificación de la intervención, así que éste deberá ser sólido y consistente. Un error en el diagnóstico será arrastrado durante todas las fases posteriores, especialmente en la planificación de la intervención. Para ofrecer esta solidez se recomienda que el trabajador social utilice el conjunto de su conocimiento y la recopilación de la experiencia acumulada referente a la problemática suscitada. Una correcta y extensa base de conocimiento, fundamentada en la práctica y en la adquisición teórica, permitirá convertir al profesional en un experto y evitar posibles trabas en los pasos siguientes. Asegurar la elaboración de un correcto diagnóstico supone asegurar una buena planificación, aumentando la probabilidad de éxito y eficacia.

4. Diseño de la intervención

Después del diagnóstico, continúa la actividad reflexiva del trabajador social, pero esta vez para delimitar y traducir operativamente el diagnóstico previo, es decir, elaborar el proyecto de intervención o planificación. Ambos, el diagnóstico y el diseño de intervención, ofrecen el pronóstico de la situación. La planificación sirve para anticipar el futuro, reducir la incertidumbre y orientar la toma de decisiones para mejorar las condiciones actuales. Cuando un médico explica el diagnóstico a un enfermo, también

describe el tratamiento. Para que el enfermo se implique en la curación de la enfermedad se ofrece además un pronóstico que permitirá anticipar los posibles resultados, beneficios o repercusiones. Si un paciente tiene el colesterol alto con riesgo de infarto, el médico posiblemente oriente su intervención hacia un cambio en la dieta alimenticia y le explicará lo que puede ocurrir en un futuro: pérdida de peso, mejora de la capacidad respiratoria, reducir el riesgo de infarto… anticipar lo que puede pasar sirve la reforzar los posibles cambios y motivar la intervención. La fase tercera y cuarta del procedimiento están estrechamente unidas. Algunos autores definen el diagnóstico como la unión de ambas fases (Rosell, 1989: 139-149), pero en este caso se ha optado por su diferenciación.

El contenido del diseño de intervención, se corresponde con el modelo de las NUEVE cuestiones (Cembranos et al., 1995). Para planificar la intervención el trabajador social tendrá que atender a las siguientes interrogantes:

- ¿QUÉ se va a realizar? Dar nombre a la actividad elegida. Delimitar la naturaleza de la acción. NATURALEZA.
- ¿POR QUÉ se va a hacer? Fundamentar la acción en función al diagnóstico previo. JUSTIFICACIÓN.
- ¿PARA QUÉ se va a actuar? Delimitar los objetivos, distinguiendo los generales de los específicos. Estos últimos más operativos. OBJETIVOS.
- ¿A QUIÉN se dirige la intervención? Los destinatarios a los cuales nos vamos a dirigir. RECEPTORES DE LA ACCIÓN.
- ¿CÓMO? Definir las tareas, técnicas, modelos, métodos y actividades a realizar.
- ¿CON QUIÉN? Enumerar los recursos humanos que se van a utilizar. RECURSOS HUMANOS.
- ¿CON QUÉ? Desglosar LOS RECURSOS MATERIALES Y ECONÓMICOS que son necesarios.
- ¿CUÁNDO se realizará? Especificar el tiempo del que se dispone para la realización de las actividades. Establecer la frecuencia, periodos temporales y la secuencia de todo el proceso.
- ¿DÓNDE se va a efectuar? Concretar el alcance y los espacios donde se procederá a la intervención.

La planificación debe respetar una serie de principios fundamentales (Pettersen, 1976: 168): Continuidad, reversibilidad, precisión, ausencia de contradicción y adecuación.

Todo el material debe conducir hacia un cambio que posibilite la mejora de la situación social y la viabilidad metodológica. Su contenido estará ajustado al rigor metodológico y a su respectivo cumplimiento.

Esta fase es la más creativa, permite al trabajador social poner a disposición del diseño toda la experiencia acumulada, ofreciendo la posibilidad de innovación y reestructuración. La flexibilidad y la capacidad adaptativa del profesional a cada realidad única queda de manifiesto en esta fase. «Esta capacidad autónoma para innovar y para diseñar permite un perfeccionamiento de la actividad profesional en permanente construcción» (De La Fuente Robles, 2008).

La planificación puede plantear una serie de inconvenientes. El más destacado es que los proyectos de intervención se encuentren alejados de la parte humana y social para lo cual fueron diseñados. «Una planificación será efectiva si se cimienta en las dimensiones psicológicas, económicas, sociales, culturales, ideológicas y educativas de la sociedad a la que se dirige» (Pérez Serrano, 2002).

5. Aplicación del diseño de intervención

La elaboración de un diseño estará orientada hacia la aplicación del mismo. Durante su ejecución se sucederán una serie de acciones tendentes a la realización de los objetivos y caracterizadas por las continuas revisiones y adaptaciones a los continuos cambios que se irán sucediendo. La fase de aplicación del diseño es una fase activa y muy operativa, donde tendrán lugar todas las acciones que han sido consensuadas anteriormente por el profesional y donde saldrán a relucir las dificultades, trabas y los avatares del día a día. La capacidad de improvisación, creatividad y la paciencia resultan buenos antídotos ante los escollos que pudieran surgir.

No es recomendable pasar a esta fase de intervención si previamente no se han realizado las fases anteriores. Un médico nunca se plantea diseccionar un cuerpo para ver qué encuentra en él. Previamente y gracias al diagnóstico y el diseño de intervención sabe la zona dónde debe intervenir, cómo y para qué ha de hacerlo. El trabajador social no iniciará una mediación familiar si previamente no ha analizado los problemas planteados, porque intervenir directamente sobre una unidad familiar sin previo diagnóstico puede entrañar graves repercusiones. Esto lógicamente permite rentabilizar el esfuerzo, prevenir disgustos y evitar negligencias.

En esta fase se deben tener bien presentes los principios y los valores éticos fundamentales del trabajador social, que deben regir en todo momento la intervención. Éstos marcan las propias acciones profesionales, representadas principalmente por el asesoramiento, la coordinación, el apoyo y el desarrollo personal.

6. Evaluación

La última fase del proceso metodológico del Trabajo Social es la evaluación, cuya característica más relevante es su recursividad. Gracias a la eva-

luación se pueden conocer los resultados, baremar los mismos, establecer su efectividad, su eficacia y puede convertir la experiencia en aprendizaje. Permite aprender de lo aprendido y de lo ejercido. Éste es el carácter recursivo al que se hace alusión en la capacidad de aprendizaje interactivo y participativo con la realidad, que posibilita mejorar y revisar constantemente la labor profesional.

Cuando se aplica la evaluación pueden ocurrir dos cosas, que se cierre el proceso metodológico, finalizando la labor y aprendiendo de la experiencia profesional (cierre ciclo temporal CT1 en la figura 2); o puede que la evaluación permita aplicar otra vez el proceso metodológico, comenzando de nuevo por la fase primera (inicio temporal CT2 en la figura 2). Se aplicará este método tantas veces como la situación social cambie o ésta requiera un nuevo planteamiento. Este carácter dinámico y recursivo, derivado de la evaluación, se explica en la figura anterior.

Un requisito imprescindible de la evaluación es delimitar previamente los indicadores. Se recomienda revisar las memorias de trabajo de la institución, expedientes y documentación anteriores. Por lo general, se suelen utilizar dos tipos de indicadores, los cualitativos (consecución o no de objetivos) y los indicadores cuantitativos (número de sesiones).

La evaluación estará orientada a evaluar todo el material relativo a la situación social, al proceso en sí mismo y lógicamente a la evaluación de los resultados.

Este procedimiento metodológico se puede aplicar ante cualquier realidad social, pero lógicamente tendrá diferentes matizaciones si se atienden apartados más específicos como pueden ser la intervención, la administración, la investigación y la supervisión. A continuación se explicarán estos matices metodológicos.

2.1. El método en la intervención social en el Trabajo Social

La intervención del trabajador social estará fundamentada en la relación interpersonal establecida por el profesional y las tres posibles entidades de interacción social: casos/grupos/comunidades. Se explicarán las peculiaridades del método general en estos tres apartados.

2.1.1. El método en Trabajo Social con casos

La pieza fundamental de este procedimiento es la relación interpersonal establecida entre el trabajador social y la persona. El trabajador social se constituye como el profesional de referencia para orientar el cambio y posi-

bilitar una mejoría en la situación de la problemática individual o familiar planteada. «El trabajador social será el puente de enlace entre las personas y los recursos sociales disponibles, ya sean internos o externos» (Hernández y Cívicos, 2008). En este sentido, la referencia fundamental para este método es entender que la persona es el principal recurso, adquiriendo un valor en sí mismo incalculable, que estará orientado hacia el desarrollo de capacidades y hacia la igualdad de oportunidades para poder incentivar el desarrollo personal.

La naturaleza de este método es la relación interpersonal y las gestiones del trabajador social derivadas de la misma. Las técnicas usualmente empleadas serán la entrevista, el asesoramiento y el contrato. Su aplicación estará fundamentada en la empatía, en la escucha atenta y en los principios fundamentales reflejados en el capítulo II del código deontológico del profesional, entre los que se destacan: la aceptación del usuario, la autodeterminación, no enjuiciamiento del usuario y la confidencialidad (texto aprobado por la Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales en su sesión extraordinaria de 29 de mayo de 1999. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social).

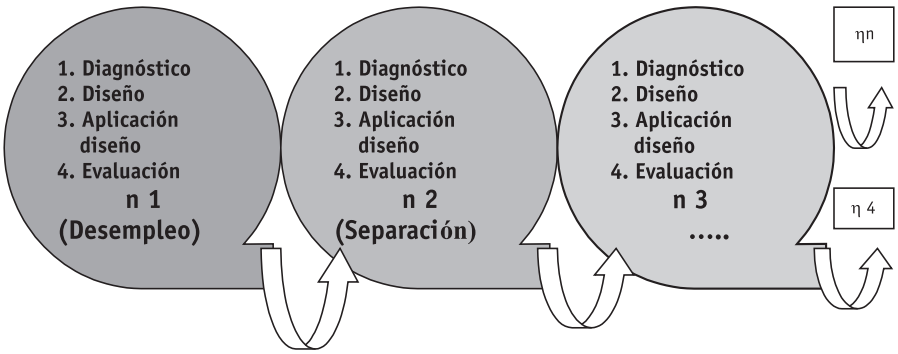
Las tareas del trabajador social estarán orientadas a la movilización de los recursos, diferenciándose una actividad directa, que exige el contacto personal con el usuario, por ejemplo asesoramiento, y una actividad indirecta que no requiere de la misma, por ejemplo elaboración de informes, formación, preparación de entrevistas, gestiones telefónicas, memorias de trabajo, elaboración de estadísticas, planificación…

Los instrumentos de trabajo imprescindibles serán la ficha social, la historia social, el informe social, el genograma, el ecomapa y el historiograma. Los modelos de intervención se explican en otro capítulo de este libro que se recomienda consultar.

Todo este material es introducido en las diferentes fases que el profesional deberá respetar para realizar una adecuada intervención en Trabajo Social con casos, asumiendo la premisa «conocer para cambiar». Se destacan en este procedimiento cuatro fases: La primera es el diagnóstico de la situación donde se esclarecerá la demanda y los puntos más relevantes sobre los que incidir. La segunda fase corresponde al diseño de la intervención en la cual se diseñan y se elaboran los esquemas de actuación futura. En la tercera fase se aplicará el diseño de intervención. En la última fase se produce la evaluación que permitirá reconstruir la labor profesional si fuera oportuno. Este procedimiento se volverá a reiniciar cuando se produzcan cambios o variaciones sustanciales en la realidad de cada caso. La evaluación enlaza este método con sus principales características, la recursividad y el aprendizaje basado en la experiencia. El profesional

aplicará este proceso metodológico tantas veces como cambios se produzcan en la realidad social. Por ejemplo, si un usuario es atendido basándose en su necesidad de empleo, el diseño se orientará a la obtención del mismo; aunque si al cabo dos meses la persona encuentra trabajo, pero ahora está sumido en una crisis matrimonial con posible separación o ruptura conyugal, pues de nuevo se tendrá que aplicar el proceso metodológico orientado hacia un nuevo diagnóstico de la realidad y una intervención enfocada hacia una posible mediación familiar (véase la figura 3, donde la letra *n* representa el carácter recursivo del método y el número de veces que el profesional puede aplicarlo). Cuando la realidad es marcadamente distinta, el diagnóstico anterior estará obsoleto, por eso el trabajador social deberá volver a aplicar el procedimiento. Se debe remarcar que la aplicación anterior nutre la posterior, ofreciendo datos que se pueden incorporar de nuevo a la intervención. El trabajador social estará utilizando constantemente todo el conocimiento previo adquirido, con esta finalidad se realiza la evaluación. Esta última fase permite revisar la labor tantas veces como sean necesarias y elaborar un aprendizaje continuado para la adquisición de nuevos materiales informativos. Ésta es una de las riquezas de la actividad profesional, su carácter abierto y dinámico. A continuación se expone un gráfico muy ilustrativo del carácter recursivo de este método.

Figura 3. Método de Trabajo Social con casos



FUENTE: Elaboración propia. Método de Trabajo Social con casos, basado en la ponencia del Congreso de Escuelas de Trabajo Social, celebrado en Zaragoza, 2006. Fernández y Ponce de León (2006). El proceso de intervención en el Trabajo Social con casos: una enseñanza teórica-práctica para las escuelas de Trabajo Social. *Acciones e Investigaciones Sociológicas*, extra 1, 371.

2.1.2. El método en Trabajo Social con grupos

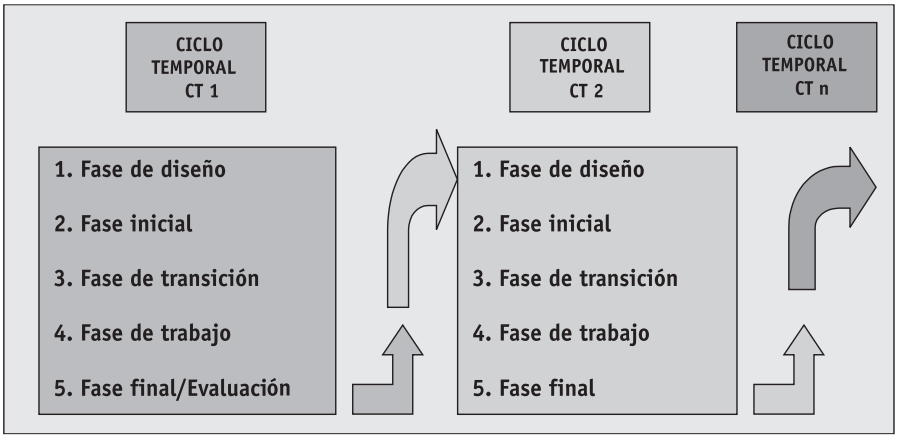
Este método se aplicará en la intervención de una realidad social, ya no individual, sino perteneciente a conjunto de personas. Cuando se analice una misma demanda en un colectivo de usuarios y el profesional detecte que es factible y adecuado trabajar en grupo, se podrá aplicar este método.

El método de Trabajo Social con grupos permite solventar dificultades individuales, utilizando la propia potencialidad individual de sus integrantes y beneficiándose además de la propia interacción entre unos miembros y otros. Tres serán los objetivos básicos: crecimiento personal, cambio social y desarrollo del grupo hacia la realización de unos objetivos concretos. Entre estos objetivos se destacan: apoyo interpersonal mutuo, interacción personal, cambio social, amplitud de nuevas posibilidades y opciones ante la problemática, inclusión social, rehabilitación, aprendizaje de habilidades, desarrollo personal o la recuperación. En definitiva, mediante la intervención grupal se pretende mejorar la calidad de vida y el bienestar de todos los miembros del grupo, desde una perspectiva terapéutica o educativa, buscando la mayor rentabilidad y el mayor beneficio de la intervención profesional. El grupo es un mediador adecuado para lograr un ajuste social y una prevención de posibles riesgos sociales que pueden abocar en exclusión social.

Siguiendo las aportaciones de Fernández y López (2006), el procedimiento basado en la dinámica grupal está compuesto por cinco fases. La primera fase se denomina *fase de diseño*, que exige la elaboración de un cuidado diagnóstico y un exigente pronóstico. En ambos se vinculan entrelazadamente el análisis de las carencias y dificultades del grupo, las características del mismo y las metas a abordar. La segunda corresponde con la *fase inicial* del grupo, en ella dará lugar la inclusión de los integrantes del grupo y la orientación oportuna sobre el objetivo concreto de la actividad diseñada. La tercera *fase, de transición*, estará marcada por la interacción y la búsqueda del equilibrio entre los miembros. Se presta especial énfasis a los factores de incertidumbre, negociación de poder y gestión de conflictos; que tendrán, entre otros fines, que afianzar la cohesión y la confianza, establecer las normas y el afrontamiento de las resistencias. La siguiente *fase* es la *de trabajo y correspondencia.* Está caracterizada por la consecución de las metas establecidas, el apoyo mutuo, la progresividad, gradualidad y la reversibilidad. En esta etapa se refleja la idiosincrasia del Trabajo Social con grupos, es decir, capacitar a las personas para el desarrollo de habilidades que les permitirá enfrentarse de manera satisfactoria a sus propios retos, elevando su competencia social y reconocimiento personal. La última *fase* es la de la *separación de los participantes*, donde resulta imprescindible la elección del momento adecuado para la ruptura y el control de las

reacciones suscitadas ante la desaparición del grupo. También se debe dedicar un apartado para la evaluación de la actividad en grupo, se puede aplicar un grupo de discusión o la elaboración de un cuestionario, desarrollado previamente con los indicadores adecuados. Normalmente la evaluación se realiza al final de la actividad. La evaluación en este punto permite dotar a la experiencia de grupo de recursividad, es decir, la posibilidad de utilizar el material anterior para la acumulación de conocimiento que permita volver a empezar si la realidad grupal cambiase o plantease trabas importantes. Este carácter circular y recursivo permite flexibilizar el método de grupo y aplicarlo tantas veces como se produzcan cambios importantes que puedan alterar la evolución adecuada del grupo e incluso la modificación de los objetivos de trabajo.

Figura 4. Método Trabajo Social con grupos



FUENTE: Elaboración propia. Basado en Fernández y López (2006). *Trabajo Social con grupos*. Madrid: Alianza Editorial.

Las técnicas utilizadas en el Trabajo Social con grupos son muy variadas, desde técnicas de presentación, como la escucha mutua; técnicas de conocimiento y confianza, como la dramatización o el náufrago; técnicas de crecimiento grupal, como el regalo de la alegría; técnicas de creatividad grupal, como poema encadenado; técnicas de animación para el análisis de problemas, como el sociograma; técnicas de planificación, como el itinerario, y por último las técnicas de evaluación, como «me gustaría borrar» (Fernández y López, 2006).

En este método, la constitución adecuada y la elección acertada de los integrantes de un grupo son piezas esenciales para afianzar el éxito profesional. Se recomienda que los grupos no excedan de 20 personas, siendo mejor la posibilidad de contar con dos profesionales (Tchorne, 2005). Se debe mimar la selección de los integrantes, adaptándolo a los objetivos de trabajo y a una mayor rentabilidad de la tarea. Realizar un previo *screening* con variables como edad, sexo, formación, temperamento, situación personal… puede prevenir y evitar posibles conflictos personales o redecillas innecesarias.

2.1.3. El método en Trabajo Social con comunidades

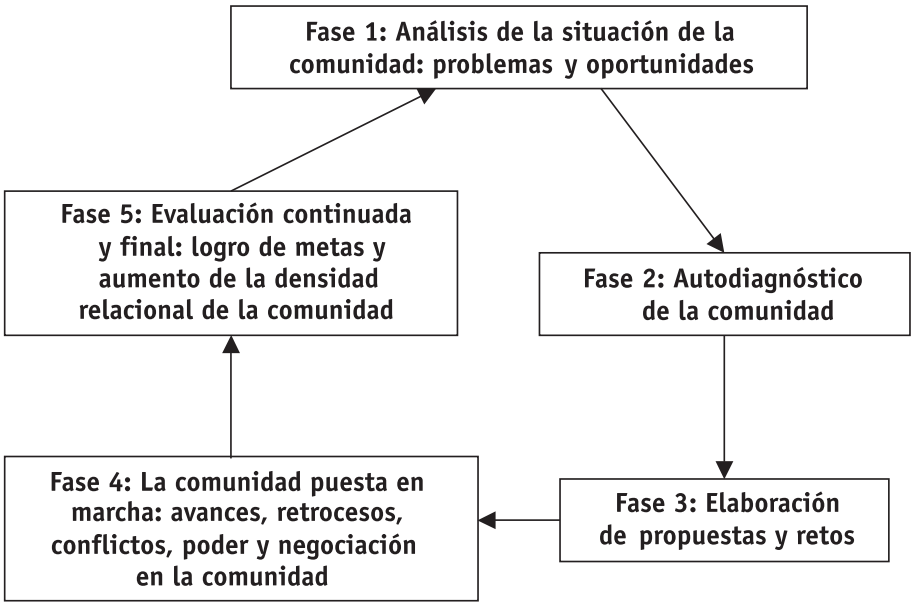
En este apartado se explicará cómo se deben abordar las situaciones sociales colectivas, mediante la organización y la acción participativa principalmente. Sus objetivos estarán orientados hacia la resolución de la problemática social asociada a un entramado concreto de la población, la activación de la vida social, el fortalecimiento político, la movilización, la dinamización, la representación democrática de la sociedad y, en definitiva, la mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos. El método del Trabajo Social comunitario estará enlazado directamente a las nociones de igualdad de oportunidad, bienestar, justicia y desarrollo social.

La propia estructura de la vida social, la participación de los actores sociales y la identidad de los ciudadanos como seres relacionales delimitan los objetivos del Trabajo Social comunitario; entre éstos destacan dos: por un lado, capacitar a las personas para la cooperación y la interacción en una comunidad de intereses vinculados al propio concepto de ciudadanía, desarrollar el *empowerment* personal; y por el otro, organizar comunidades específicas para abordar intereses colectivos, desarrollo del *empowerment* comunitario (Fernández y López, 2008). El objetivo de estudio para esta disciplina se enfoca hacia tres dimensiones: la interacción social comunitaria, las características de los integrantes y la actuación comunitaria de la misma. Los nuevos retos propuestos estarán derivados de la propia evolución de las sociedades, marcando los puntos de incidencia profesional entre los que destacamos la ciudadanía democrática y la exclusión social.

La dimensión metodológica de la intervención en Trabajo Social con comunidades se desglosa en cinco fases cronológicas y dialécticamente relacionadas, ya que cada una de ellas tiene repercusiones sobre la siguiente y redefine tanto la dinámica de la comunidad y la oportunidad de afrontar el problema. La primera fase lo constituye el análisis de la situación, la delimitación del problema con repercusiones colectivas. Recopilada toda la in-

formación, la segunda fase analiza y elabora el autodiagnóstico de la comunidad. Seguidamente y conociendo el problema y las características de la población, se elabora un proyecto racional de cambio con propuestas y alternativas. Posteriormente se pondrá este programa en marcha, y por último su respectiva evaluación continuada y final, que permite adaptar e implementar la labor comunitaria (Fernández y López, 2008).

Figura 5. Fases de la dinámica del Trabajo Social Comunitario



FUENTE: Fernández y López (2008: 141). *Trabajo Social comunitario: Afrontando juntos los retos del siglo XXI.* Madrid: Alianza Editorial.

Las principales tareas que debe realizar un trabajador social comunitario son las siguientes (Barbero y Cortés, 2005: 20): Descubrir las necesidades y potencialidades del espacio social del que se trate (barrio, institución, colectivo, asociación…), tomar contacto con las personas, desarrollar la voluntad de trabajo para la solución de la problemática, formar y establecer estructuras colectivas, identificar los objetivos y prioridades, mantener la organización activa, tener cuidado con las relaciones, ayudar a comunicar, adaptarse y concluir la labor comunitaria. En definitiva, se trata de un pro-

ceso organizativo para promover un proyecto de desarrollo local, donde la toma de conciencia del problema, las repercusiones derivadas del mismo y la dinamización de sus integrantes se constituyen como elementos imprescindibles.

Los roles del trabajador social serán en este aspecto los de: asesor, dinamizador, mediador, animador, estratega, defensor, formador, organizador, supervisor, educador, comunicador, observador participante y planificador (De Robertis y Pascal, 1994; Fernández y López, 2008).

Las técnicas también son diferentes y estarán adaptadas a los requerimientos de los roles profesionales. Entre ellas se pueden encontrar diferentes técnicas de organización, de fomento de la creatividad y la participación. Como ejemplo, se pueden mencionar técnicas como el método DAFO, la tormenta de ideas o el grupo de discusión (Barbero y Cortés, 2005).

El Trabajo Social con comunidades exige la realización continua de una reflexión profunda sobre los nuevos desafíos estructurales que condicionan la sociedad actual. La problemática suscitada ante los mismos tiene importantes repercusiones sociales que exigen además medidas oportunas de actuación que trasciendan más allá de una mera perspectiva individual, permitiendo, en última instancia, la inclusión social de los ciudadanos y la defensa de intereses comunitarios. En este sentido, el profesional debe estar en continuo reciclaje teórico y práctico para poder adaptarse a los fenómenos y cambios de una sociedad muy dinámica.

2.2. El método en la administración

Este método estará basado en la relación que se establece entre el trabajador social y el entramado organizativo de las diferentes entidades de carácter institucional. Está directamente vinculado con los procesos de organización, gestión, planificación, dirección y evaluación del ejercicio realizado desde los diferentes contextos institucionales de trabajo.

Este nuevo apartado permite al trabajador social ir más allá de la realidad social, posibilitando las estructuras necesarias para poder transformar las realidades sociales, enlazando la actividad profesional con la transformación o la incorporación de nuevos recursos en la comunidad, acordes con unas directrices sociales, con unas metas determinadas, con las normas establecidas y con las políticas acordadas.

El método de la administración es un proceso que permite al trabajador social unificar los esfuerzos sociales para la consecución de unos fines colectivos, que posibilitan como fin último la mejora del bienestar de todos los ciudadanos integrantes. La generación de esta plataforma administrati-

va, de regeneración constante y progresiva, tendrá sus relaciones más directas con la Política Social y los Servicios Sociales vigentes.

El método en la administración tiene una estructura abierta que difícilmente se puede desglosar en un método exclusivo; resulta más práctico explicar las fases y los pasos que el trabajador social deberá seguir, atendiendo a las diferentes funciones que pudiera desempeñar dentro de la administración como trabajador, como administrador o como director.

2.2.1. Funciones del trabajador social como personal laboral

En una organización, se recomienda seguir los siguientes pasos metodológicos:

Fase 1. Conocimiento de la realidad institucional y la normativa vigente.
Fase 2. Delimitación de su organización.
Fase 3. Esclarecimiento de las funciones profesionales, estudio de la memoria de trabajo de años anteriores.
Fase 4. Actualización de la actividad.
Fase 5. Participación activa en la evaluación del servicio prestado.

El trabajador social tendrá que participar activamente en la dinámica de la institución, con un perfil colaborador y dinamizador que posibilite el buen funcionamiento del centro. Se recomienda en este sentido consensuar los protocolos de actuación, los mecanismos de evaluación y los calendarios anuales de cada actividad para marcar un mismo calendario de actividades. (Ejemplo: un trabajador social recién contratado por la Asociación de Inmigrantes Rumanos de Vicálvaro podrá reforzar la plantilla de acción social, pero deberá seguir los pasos anteriormente indicados para ejercer correctamente sus funciones como trabajador.)

2.2.2. Funciones del trabajador social como administrador

En otras ocasiones el papel desempeñado por el trabajador social es el de administrador. Este nuevo perfil profesional estará delimitado por tres fases:

Fase 1. La planificación
Previamente se ha analizado la existencia de una situación social sobre la que se debe intervenir y donde se requiere una organización competente y planificada de los recursos existentes. El trabajador social se puede poner

al frente de la planificación de las actividades. Espinosa (1983) señala que la planificación surge cuando los recursos disponibles son escasos para atender una situación problemática y es necesario articular nuevas estrategias o prioridades, determinando los objetivos y la pronosticación de la situación en el futuro.

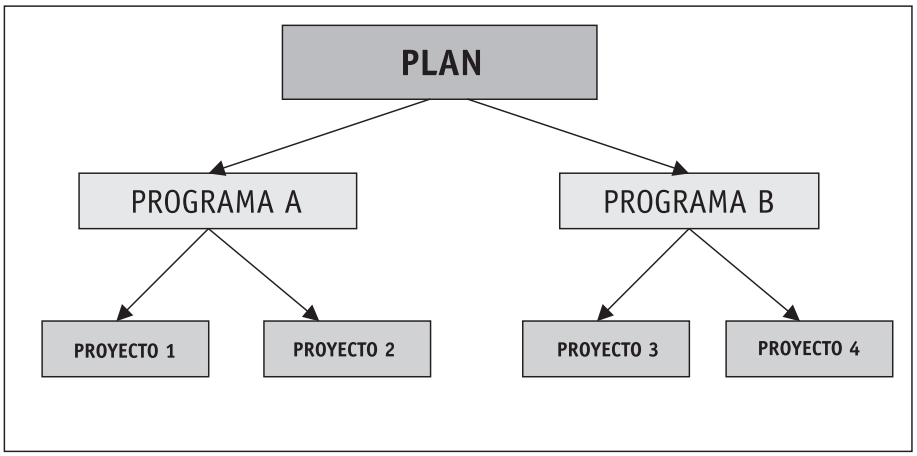
Se trata de una actividad racional, organizada y meditada del profesional, que permite articular nuevas estrategias para facilitar los objetivos planificados y aventurar un pronóstico delimitado por la responsabilidad de la institución. Para elaborar las medidas a adoptar la planificación dispone de tres niveles, relacionados entre ellos, que avanzan de la generalidad, hacia la particularidad y la operatividad. Márquez y Pomar (2002) destacan los tres niveles de la fase de planificación:

- PLAN: se constituye como el conjunto de programas que tratan de alcanzar los objetivos comunes. Es el marco general que contiene las directrices que deben seguirse en la formulación de programas, proyectos y actividades concretas. Se trata de un conjunto organizado de fines, objetivos, metas, instrumentos, medios y recursos para lograr el desarrollo de un área determinada o de un sector concreto.
- PROGRAMA: referente a un conjunto de proyectos relacionados entre sí, como partes de las acciones encaminadas a alcanzar las metas y los objetivos del plan dentro de un periodo determinado.
- PROYECTO: conjunto de actividades concatenadas que constituye la unidad más pequeña de un programa y que puede realizarse con independencia de otros proyectos.

El proyecto es la dimensión más operativa, tiene su traducción directa en las diferentes actividades que se llevan a cabo para poder lograr los objetivos planteados. El esquema de la página siguiente representa los niveles de la planificación.

Para ilustrar este gráfico se relata un ejemplo práctico: los trabajadores sociales de la Asociación de Inmigrantes Rumanos de Vicálvaro se dan cuenta de que en este colectivo se ha detectado una fuerte incidencia de consumo de alcohol, de desempleo y de absentismo escolar y deciden articular un Plan de atención al colectivo de inmigrantes rumanos de Vicálvaro, con tres programas: Programa 1 de empleo, Programa 2 de atención a la drogodependencia y Programa 3 de intervención familiar. Dentro de cada programa se establecen dos proyectos, en el primero el proyecto de formación y el de búsqueda de empleo; en el segundo los proyectos de desintoxicación y grupos de apoyo; y en el tercero proyectos de guardería y taller de orientación socio/educativa para padres.

Figura 6. Principales dimensiones de la planificación



FUENTE: Basado en Márquez y Pomar (2002). «La planificación en Servicios Sociales», en Fernández y Ares (coords.) *Servicios Sociales: Dirección, Gestión y Planificación.* Madrid: Alianza Editorial.

Fase 2. La organización

Cuando se ha establecido la planificación de las actividades, el siguiente paso es el de la organización de las mismas en función de los recursos disponibles, principalmente humanos y económicos. La organización será la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas, que intentan conseguir un objetivo común, definido en la fase anterior. Es la racionalización de medios humanos y materiales, que regulan toda la actividad planteada. Este entramado tiene que estar organizado si se desea rentabilizar lo previamente planificado. Se genera un esfuerzo común y unos complejos sistemas de relaciones. Se cuenta con técnicas importantes para la organización, entre ellas destacamos los gráficos de actividades, los organigramas, los manuales de actividad y las hojas de derivación. La coordinación generada a raíz de la especificación de la organización es inevitable, ésta puede ser interna y externa. Se recomienda utilizar instrumentos de comunicación que faciliten el intercambio de información entre profesionales y entre entidades, especialmente hojas de derivación expresamente diseñadas para los objetivos e instituciones concretos.

Fase 3. La evaluación

En este caso ligada al concepto de calidad del servicio prestado, que me permitirá saber si la actividad programada ha cumplido los objetivos indicados, si ha contribuido a la eficacia de la institución y si ha sido acertado

la distribución de los recursos. Se deben especificar los indicadores, los actores, la tipología, la temporalidad y las técnicas que se emplearán. Este apartado estará relacionado con la supervisión y su función administrativa, como se verá más adelante.

2.2.3. Funciones del trabajador social como director

Por último, el trabajador social podrá desempeñar la función de director en una administración o institución. Lógicamente el método de trabajo estará enfocado principalmente hacia el liderazgo y la dirección del servicio prestado. El director será la persona responsable del centro, por lo que su figura profesional estará vinculada a las actuaciones desarrolladas, a los diferentes grupos de trabajo, a la consecución de la programación propuesta y en definitiva vinculada al correcto funcionamiento de la administración.

El director deberá favorecer en todo momento las relaciones laborales, para ello se debe cuidar la creación de un entorno agradable de trabajo, con un contexto laboral que facilite la comunicación, cooperación y el entendimiento, alejado de un clima autocrático y dictatorial. Para lograr esta finalidad el director debe reunir unas características: capacidad de entendimiento y consenso, dotes de mediador, con formación y experiencia adecuada, buen comunicador, con destrezas y habilidades sociales, capaz de tomar decisiones, especializado en resolución de conflictos, claro, preciso, coherente, decidido, organizado, ordenado, cooperativo, participativo, activo, motivador, respetuoso, analítico, creativo y paciente.

La figura del director lleva implícita una connotación de líder pero adaptada al desempeño de actividad institucional. Yunkl (2001) define al líder como aquella persona que dentro de un grupo influye en los otros miembros que lo componen; su influencia se estima en el logro de los objetivos específicos grupales. Esta definición ilustra el objetivo fundamental del director.

Los términos de poder y autoridad también estarán ligados al director. El poder se constituye como la capacidad para realizar acciones, para tomar decisiones tanto dirigidas a la planificación, la organización, la gestión de recursos, como al comportamiento de las personas dentro de la institución. La autoridad radica en la aceptación por parte de los miembros de la institución del director, aceptando su capacidad para la toma de decisiones (López y Redero, 2002).

Todos estos términos perfilan las funciones que debe desempeñar un director:

— Dotar a la institución de unas condiciones de trabajo adecuadas e idóneas a la actividad realizada. Su traducción más evidente será un aumento de la satisfacción y del rendimiento.
— Programar la gestión del trabajo, delimitando horarios, ubicaciones físicas, funciones y personal responsable.
— Motivar y mantener informado al equipo de trabajo.
— Programar las acciones oportunas y realizar revisiones periódicas para cumplimiento de los objetivos propuestos.
— Supervisar técnicamente el desarrollo de la programación.
— Mejorar la coordinación interna y externa, actualizando las hojas de seguimiento y derivación.
— Ofrecer el máximo rendimiento, para rentabilizar los esfuerzos y recursos existentes.
— Realizar la gestión de los presupuestos y formular las solicitudes de financiación.
— En definitiva, facilitar que las condiciones de trabajo sean óptimas y adecuadas a la directriz institucional.

Las fases metodológicas o los pasos a seguir en el desempeño de las funciones de dirección serán las siguientes:

Fase 1. Recogida de información. Constantemente el director estará recibiendo información sobre el desarrollo de las actividades realizadas desde diferentes fuentes de información: desde los diferentes grupos de trabajo, desde otras entidades coordinadas, desde los propios usuarios o desde organismos públicos competentes.
Fase 2. Seguimiento de la actividad de la entidad. Revisiones periódicas que permiten flexibilidad y adaptar la institución a los requerimientos solicitados que vayan surgiendo.
Fase 3. Evaluación. Generalmente reflejada en la elaboración de las memorias anuales o algún documento que así lo acredite.
Fase 4. Planteamiento de nuevos proyectos o posibles modificaciones de los proyectos actuales.

2.3. El método en la supervisión

Etimológicamente, el concepto de supervisión proviene del latín y de las palabras «super» y «vere», que significa «mirada desde arriba», «mirar por encima de». Traducido al contexto profesional del Trabajo Social, desdeñando visiones jerárquicas y coactivas, significa observar desde la expe-

riencia y con sabiduría la realización de las actividades propias de un trabajador social. Requiere dos posiciones complementarias, la figura del supervisor, entendiendo por ésta la persona experta y capacitada para supervisar, y la figura del supervisado, en este caso el profesional que solicita asesoramiento. Porcel y Vázquez (1995) definen la supervisión como una acción a través de la cual se establece una relación entre dos o más personas que da pie al intercambio de información y de conocimientos. Otra definición nos remite hacia un concepto más evaluativo, definiendo la supervisión como un proceso de control sistemático, que se lleva a cabo una persona de cierta autoridad dentro de la institución y que permite asegurar la efectividad y la eficacia de un determinado servicio (Aguilar, 1994).

Se puede definir como un proceso teórico-metodológico que se despliega en dos espacios: el ejercicio profesional y la formación académica. Tiene como objetivos el aprendizaje de nuevos conocimientos y habilidades, necesarios para el desempeño profesional cotidiano, así como la reflexión acerca del impacto afectivo y emocional que genera en el supervisado la atención de cada situación en la cual haya actuado profesionalmente. Se basa en una concepción holística de la realidad en la que interactúan los conocimientos teóricos con la experiencia práctica (Tonon, Robles y Meza, 2007).

Los orígenes de la supervisión los encontramos en el siglo XIX, concretamente en la Organización de la Caridad (Charity Organization Society), conocida como la COS, pero más concretamente en el ejercicio profesional de los «visitadores amistosos», cuya labor era entonces supervisada por los *Paid agents,* quienes apoyaban, orientaban y asesoraban a estos voluntarios y a los pocos profesionales contratados en ese momento. El primer curso específico sobre supervisión fue realizado en 1911 por la Charity Organization Department de la Rusell Sage Foundation, dirigido por Mary Richmond (Kadushin y Harkness, 2002). Desde ese momento la supervisión se ha ido incorporando como una herramienta imprescindible de trabajo no sólo dentro del ejercicio profesional, sino también formando parte del contenido docente de las diferentes universidades.

Fernández Barrena (1997) define la supervisión como un espacio donde facilitar la reflexión sobre las actuaciones profesionales y donde favorecer el mantenimiento de una curiosidad intelectual para ir estimulando el afán de aprender y de mejorar las propias actuaciones.

El método de la supervisión, independientemente de sus ámbitos y sus objetivos, estará compuesto por las siguientes fases:

1. Planteamiento del contenido a supervisar.
2. Recogida de documentación referida al contenido de la supervisión.
3. Programación de la supervisión.

4. Realización de las sesiones de supervisión.
5. Finalización, evaluación y elaboración de conclusiones.
6. Aplicación de los resultados obtenidos.
7. Extrapolación e incorporación de los contenidos de aprendizaje facilitados por la supervisión, en el día a día del profesional.

Según Kadushin (1992), los contextos laborales donde se puede aplicar el método de la supervisión son tres. A continuación se describen con sus peculiaridades.

1. Ámbito laboral. La supervisión en este ámbito cumple una importante función de apoyo profesional. Permite prevenir el síndrome de «burnout» o «estar quemado». Este término ha sido definido como un síndrome clínico que responde a un estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, y hacia el propio rol profesional desempeñado, así como la vivencia de encontrarse emocionalmente quemado (Freudenberger, 1974). La supervisión aporta una reducción de estrés laboral considerable. Posibilita nuevos aprendizajes y abre nuevas vías de intervención. Los motivos que pueden originar la supervisión son diversos, desde situaciones de difícil resolución, o que requieran una decisión conflictiva, episodios de contratransferencia en el profesional (que se siente influenciado emocionalmente por la realidad social tratada) o simplemente reuniones multidisciplinares de revisión.

La supervisión permite al trabajador social ampliar sus conocimientos, buscar orientaciones laborales alternativas, analizar problemas, buscar soluciones, nuevos aprendizajes, reducir su ansiedad y combatir aspectos emocionales derivados de la intervención social, como son la frustración, la impotencia, la culpa, la desesperación, la indefensión o el bloqueo emocional.

Las supervisiones normalmente se manifiestan en la relación personal de un supervisor (generalmente un profesional con experiencia y sabiduría en la cuestión tratada) y un supervisado que asume este asesoramiento. En otras ocasiones se crean grupos de supervisión, donde los profesionales exponen las problemáticas o trabas de actuación para buscar soluciones consensuadas o enfoques diferentes. También puede darse el caso de supervisiones multidisciplinares, donde profesionales de diferentes áreas de conocimiento se reúnen para ofrecer una visión amplia y multidisciplinar de la materia tratada.

Las supervisiones se suelen aplicar siguiendo las normativas de calidad, los calendarios impuestos desde la institución o motivadas por las posibles dificultades que pudieran surgir en el transcurso de la vida profesional. El requisito imprescindible es que éstas están dirigidas por personal cualifica-

do, experto y formado en la materia propuesta. El número de supervisores y supervisados dependerá de la cuestión planteada, y lo que sí se recomienda en las supervisiones grupales es la determinación de un moderador que regule y ordene todas las intervenciones.

2. **Ámbito docente.** En este sentido, la supervisión se convierte en la herramienta de trabajo imprescindible para poder desempeñar una tutoría continuada en la formación profesional del trabajador social, especialmente en el periodo de prácticas, donde se afianzan y se ponen en práctica todos los conocimientos adquiridos. Esta herramienta resulta muy útil para mejorar la capacidad profesional, desde universidades y centros de formación específica. Afianza y pone en práctica los conocimientos adquiridos, permitiendo la reflexión supervisada de los mismos.

En el ámbito docente la supervisión se caracteriza por estar constituida por tres unidades básicas: el tutor con perfil docente, el supervisor en el entorno laboral y el estudiante. El proceso de aprendizaje dependerá de la colaboración y de los marcos de relación que se establezcan entre los tres integrantes (Puig, 2004), siendo relevante afianzar y cuidar con dedicación los vínculos relacionales e incluso necesario preparar su finalización (Baum, 2007).

3. **Ámbito administrativo.** Dentro de la administración la supervisión cobra un papel diferente, estando orientada principalmente hacia la facilitación de un clima idóneo de trabajo, motivada principalmente por las normativas vigentes, que rigen la institución. El supervisor tiene como principal responsabilidad revisar la calidad y eficacia de la actividad profesional. La supervisión permite articular todo el entramado profesional hacia la consecución de unos objetivos, por lo que el planteamiento de la supervisión se aleja de la función de control, situándose más próxima a los conceptos de revisión y seguimiento de una actividad, imperando las nociones de participación, colaboración, coordinación y asesoramiento.

2.4. El método en la investigación

Junto al impulso que la profesión está dando a la gestión y la consolidación de la universalización de los Servicios Sociales, la investigación es otro de los aspectos que el Trabajo Social debe incentivar y mimar con esmero. La constitución del Grado de Trabajo Social acerca la profesión a la configuración académica europea, ofreciendo nuevos retos y abonando un terreno exigente para una apertura profesional, cada vez más en alza. Las repercusiones sociales derivadas del ejercicio de esta profesión generan, en todos

los ámbitos profesionales, una responsabilidad evidente en la formación y la investigación social, que dará sus frutos en profesionales capaces de incentivar los cambios sociales oportunos para favorecer el bienestar de la población.

Las escuelas de Trabajo Social en España tienen la tarea de adaptar sus planes de estudio a los cambios propuestos por el Acuerdo de Bolonia de 1999, que pretende crear para el año 2010 un espacio común de educación universitaria en veintinueve países de la Unión Europea (Méndez-Bonito, 2005). Se acomete un nuevo reto, que no sólo es el asentamiento de un Grado en las diferentes universidades, sino que ofrece la posibilidad de seguir creciendo como profesión, es decir, la posibilidad de continuar la formación postgrado (Alonso y Julve, 2006: 167), articulada en distintos másters y en el doctorado, orientados a una mayor especialización profesional, a la docencia y a la investigación. Se va a promover la creación de un marco común de referencia, dedicado a mejorar el conocimiento externo y facilitar tanto la movilidad estudiantil como las oportunidades de empleo (Vázquez, 2005: 240). En definitiva, se ofrece la posibilidad de transformar la metodología docente tradicional, enfocándolo hacia una revalorización y abstracción teórica de los elementos prácticos, capaces de supeditar la realidad laboral del día a día. La nueva estructuración docente de la carrera incentiva la aparición de las primeras tesis doctorales en Trabajo Social, así como el consiguiente desarrollo científico. En un futuro cercano se producirá un considerable aumento de publicaciones científicas, la articulación de bases de datos y el engrose documental de los repositorios digitales.

El nuevo siglo, recientemente inaugurado, asiste a un nuevo ciclo en la consolidación de una profesión, una etapa dinámica de apertura caracterizada por una mayor reivindicación laboral de implicación profesional ante las injusticias sociales y una nueva estructuración docente con amplias posibilidades de conocimiento. Es en este último aspecto en el que la investigación, con el apelativo de científica, desempeña un papel crucial.

La investigación será un nuevo reto profesional. En este novedoso contexto docente, el concepto de investigación cobra especial significación. Según Sierra Bravo (2003), genéricamente se puede definir la investigación como la actividad humana orientada a conocer algo o descubrir lo desconocido. Atiende a una cualidad innata que nos permite generar inquietudes hacia la búsqueda de razones y motivos. Toda averiguación sobre lo no conocido y la búsqueda de solución es investigación; pero sólo será investigación científica si utiliza el método científico, y sólo será social si estudia la sociedad. También ofrece una clasificación sobre los diferentes tipos de investigación social que el profesional se puede encontrar en su trayectoria profesional:

Según su finalidad. Puede ser básica (conocimiento de los fenómenos sociales) o aplicada (controlar, transformar y reformar los fenómenos sociales).

Según su alcance temporal. Puede ser seccional o sincrónica, acorde a un momento determinado; o puede ser longitudinal o diacrónica, en la que se establecen varios momentos temporales de estudio.

Según su profundidad. Puede ser descriptiva (describe un fenómeno) o explicativa (intenta conocer la estructura y las posibles relaciones causales en los fenómenos sociales).

Según su amplitud. Se puede distinguir las investigaciones microsociales (grupos pequeños) o macrosociales (grupos amplios o sociedades).

Según las fuentes seleccionadas. Se puede apreciar, primarias (datos recogidos de la investigación pertinente), secundarias (datos recogidos de otras investigaciones) y mixtas (se aplican datos primarios y secundarios).

Según el carácter. Se pueden distinguir las investigaciones cuantitativas (utilizan datos o aspectos objetivos, cuantificables) o las cualitativas (utilizan datos subjetivos, no cuantificables).

Según su naturaleza. Se distinguen las empíricas (trabajan con hechos desde la experiencia directa, no manipulados), experimentales (se apoyan en datos recogidos de la observación de hechos manipulados en laboratorios o ambientes artificiales), documentales (su objetivo es la observación de fuentes documentales), las encuestas (los datos provienen de manifestaciones verbales o escritas).

Según el marco. Se aprecian las investigaciones de campo (se observa un grupo o fenómeno, ambiente natural) y las de laboratorio (ambiente artificial).

Según el tipo de estudio que puedan ofrecer. Se distinguen los estudios pilotos, las investigaciones evaluativas, los informes sociales, el método de casos, las encuestas, los sondeos y los estudios de replicación.

Según el objeto sobre el que verse. Se pueden clasificar por disciplinas (sociología, psicología, Trabajo Social…), por instituciones sociales (familia, política…), o por sectores sociales (inmigrantes, menores…).

La investigación social puede estar orientada a la explicación de un acontecimiento, pero también hacia la transformación del mismo (investigación aplicada). En el Trabajo Social ambas confluyen y son necesarias. No solamente interesa explicar un fenómeno, sino también transformarlo. El trabajador social no solamente intentará explicar el absentismo escolar del menor en un sistema familiar disfuncional, sino que tratará de modificar esta situación porque este fenómeno tiene una grave afección sobre el desarrollo evolutivo del menor.

Seleccionado el tipo de investigación social que se desea realizar, el profesional deberá escoger el método más acertado para el mismo. En el *Diccionario de Sociología* (2006: 551-554) se destacan los tipos de métodos disponibles:

Método científico, como un procedimiento ordenado y sistematizado para alcanzar algo.

Método comparativo, método basado en el examen de dos o más fenómenos.

Método Delphi, que persigue la elaboración de una opinión consensuada de un grupo de expertos, sobre un tema concreto en el que es necesario anticipar o discutir sobre su futuro.

Método hipotético-deductivo, cuando la deducción se constituye como un elemento lógico, no como una activada experimental.

El trabajador social está investigando constantemente porque intentará llegar a los motivos de la situación social y tratará de gestionar y movilizar posibles soluciones. Esa investigación será científica si aplicamos el método científico, que es precisamente lo que se ha ofrecido en este capítulo, es decir, se ofrecen los apuntes para poder convertir la labor profesional del trabajador social en una actividad de investigación científica, capaz de transgredir la realidad social a la que se enfrenta. Éste es el nuevo reto ante el cual la profesión se debe de enfrentar en un futuro próximo, la aplicación de metodologías de análisis de datos capaces de fomentar el desarrollo científico del Trabajo Social y aumentar los anales documentales en forma de revistas y artículos científicos.

Las etapas del proceso metodológico de investigación científica, teniendo en cuenta a Bunge (citado en Sierra, 2003: 42, y García-Longoria, 2000: 57) son las siguientes:

1. Descubrir el problema a investigar.
2. Documentación y definición del problema.
3. Imaginar una respuesta probable al mismo o hipótesis.
4. Deducir o imaginar consecuencias de las hipótesis o subhipótesis empíricas.
5. Diseño de verificación de las hipótesis planteadas o procedimientos a seguir en su prueba.
6. Contraste con la realidad.
7. Establecimiento de conclusiones.
8. Extender las conclusiones o generalizar los resultados.

Si el profesional respeta estas fases, se podrá decir que está aplicando un método científico y por lo tanto una investigación científica. A continuación se expone un ejemplo que clarifica este proceso metodológico: Un trabajador social ejerce sus funciones en un centro de mayores desde hace ya más de diez años. Éste quiere establecer las principales variables que influyen en el envejecimiento activo. Para ello y en colaboración con el psicólogo del centro deciden realizar una batería de pruebas psicológicas a una muestra de 300 personas mayores. Mediante la utilización del programa informático AMOS y SPSS, determinan que la percepción de calidad de vida de la persona mayor está motivada por el estado anímico, su percepción de salud y la disponibilidad de apoyo social. A raíz de esta conclusión científica, se moviliza en el centro una campaña informativa para explicar a los mayores los recursos disponibles sobre la actual aplicación de la Ley de Dependencia y se procede a la publicación de los resultados en la revista científica *Gerontology*.

En el caso anteriormente mencionado el profesional va más allá de la realidad laboral, explicando un fenómeno social para poder controlarlo y teorizarlo. Aplica en la investigación el método científico y elabora una extensión de sus resultados, conformando una teoría.

Concluyendo, se puede afirmar que el Trabajo Social afronta nuevos requerimientos respecto a la teoría y las metodologías aplicadas al diagnóstico y tratamiento de las necesidades sociales, así como la necesidad de seguir potenciando la universalización de los Servicios Sociales. Se debe reclamar la autonomía profesional y el reconocimiento de la profesión en el marco de las ciencias sociales por su contribución específica al desarrollo humano y el bienestar social. Los trabajadores sociales se encuentran ante el reto de perfeccionar su metodología de intervención, así como innovar, investigar y producir una creciente calidad profesional (Las Heras, 2009).

La continuidad temática de este capítulo hace alusión al carácter recursivo de la vida laboral del trabajador social, independientemente del ámbito de trabajo. Primeramente, el profesional tendrá que afianzar una teoría de conocimiento; segundo, aplicar una metodología para cada objetivo profesional, y por último, plantearse una investigación científica que le permita seguir planteando nueva teoría para así ir construyendo la naturaleza teórica y científica del Trabajo Social.

3. Referencias bibliográficas

Aguilar, M. J. (1994): *Introducción a la supervisión*, Buenos Aires, Lumen.

Alonso, R. y Julve, M. (2006): «Especialización para la empleabilidad eficiente. Anotaciones para el postgrado en Trabajo Social». *Portularia, 6 (2),* 161-183.

Barbero, J. M. y Cortés, J. (2005): *Trabajo Comunitario, organización y desarrollo social*, Madrid, Alianza Editorial.

Baum, N. (2007): «Field Supervisors´s Feelings and Concerns at the Termination of the Supervisory Relationship». *British Journal of Social Work, 37,* 1095-1112.

Blumer, H. (1981): *El interaccionismo simbólico. Perspectiva y método,* Barcelona, Hora.

Brezmes Nieto, M. (2001): *La intervención en Trabajo Social,* Salamanca, Hespérides.

Cembranos, F., Montesinos, D. y Bustelo, M. (1995): *La animación sociocultural: una propuesta metodológica,* Madrid, Editorial Popular.

Cordero, N. y Blanco, J. (2004): «¿Trabajo Social sin fundamento? Aportaciones del paradigma de la complejidad a la epistemología del Trabajo Social», *Portularia, 4*, 407-412.

De la Fuente Robles, Y. (2008): «Aportaciones al Trabajo Social. Material de trabajo», inédito, Segovia.

De Robertis, C. (1988): *Metodología de la intervención en el Trabajo Social,* Buenos Aires, Ateneo.

— y Pascal, H. (1994): *La intervención colectiva en Trabajo Social. La acción con grupos y comunidades,* Buenos Aires, Ateneo.

Durkeim, É. (1982): *El suicidio,* Madrid, Akal.

— (1993): *Las reglas del método sociológico,* Madrid, Morata.

Edwards, R. L. (2001): *Encyclopedia of Social Work,* Washington, D.C., National Association of Social Workers.

Escartín, M. J. y Suárez Soto, E. (1994): *Introducción al Trabajo Social I (Historia y fundamentos teóricos-prácticos),* Alicante, Aguaclara.

Espinosa Vergara (1983): *Programación: Manual para Trabajadores Sociales,* Buenos Aires, Humanitas.

Fernández Barrena, J. (1997): *La supervisión en Trabajo Social*, Barcelona, Paidós.

Fernández García, T. (1992): *Hoy Universidad.* Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba (Argentina).

— (coord.) (2008): *Trabajo Social con casos,* Madrid, Alianza Editorial.

Fernández, T. y Ares, A. (2002): *Servicios Sociales: Dirección, Gestión y Planificación,* Madrid, Alianza Editorial.

— y López, A. (2006): *Trabajo Social con grupos,* Madrid, Alianza Editorial.

— y — (2008): *Trabajo Social comunitario: afrontando juntos los desafíos del siglo XXI,* Madrid. Alianza Editorial.

— y Ponce de León, L. (2006): «El proceso de intervención en el Trabajo Social con casos: una enseñanza teórica-práctica para las escuelas de Trabajo Social», *Acciones e investigaciones sociológicas, 1 (extra),* 371.

Freudenberger, H. J. (1974): «Burn-out». *Social Issues, 30,* 159-165.

García-Longoria Serrano, M. P. (2000): *El procedimiento metodológico en Trabajo Social,* Murcia, Carbonell.

Giner, S., Lamo de Espinosa, E. y Torres, C. (2006): *Diccionario de Sociología,* Madrid, Alianza Editorial.

Heiddegger, M. (2003): *Ser y Tiempo,* Madrid, Trotta.

Hernández, M. y Cívicos, A. (2008): «Teorías y modelos en Trabajo Social con casos», en T. Fernández (coord.), *Trabajo Social con casos,* Madrid, Alianza Editorial.

Kaduskin, A. (1992): *Supervisión in Social Work,* Nueva York.

— y Harkness, D. (2002): *Supervision in Social Work,* Nueva York, Columbia University Press.

Las Heras Pinilla, M. P. (2009): «Mi experiencia de compromiso con el Trabajo Social». *Servicios Sociales y Política Social, 86,* 167-172.

Lima Fernández, A. I. (2007): «Expectativas Profesionales de los Trabajadores Sociales ante las Nuevas Demandas de la Sociedad». *Revista Humanismo y Trabajo Social, 6,* 127-138.

López, M. C. y Redero, H. (2002): «Liderazgo y dirección del servicio». En T. Fernández y A. Ares (coords.), *Servicios Sociales: Dirección, Gestión y Planificación,* Madrid, Alianza Editorial.

Marx, K. y Engels, F. (1998): *El manifiesto comunista (1848),* Madrid, Alba.

Márquez, V. y Pomar, F. J. (2002): «La planificación en Servicios Sociales». En T. Fernández y A. Ares (coords.), *Servicios Sociales: Dirección, Gestión y Planificación,* Madrid, Alianza Editorial.

Mead, G. H. (1999): *Espíritu, persona y Sociedad: desde el punto de vista de conductivismo social,* Barcelona, Paidós.

Méndez-Bonito, P. (2005): «La homologación de estudios en la comunidad europea: Perspectivas desde el punto de vista del Trabajo Social». *Portularia, 5 (1),* 205-222.

Merton, R. (1995): *Teoría y estructura social*, México, FCE.

Mizrahi, T. (2008): *Encyclopedia of Social Work,* Washington DC, Nasw Press.

Morán, J. M. (2003): *Epistemología, ciencia y paradigma en Trabajo Social,* Sevilla, Aconcagua.

Moreno Pestaña, J. L. (2004): «La demanda de ciencia: Esbozo de una sociología de los discursos epistemológicos en Trabajo Social». *Portularia*, *4,* 371, 386.

Pérez Serrano, G. (2002): *Elaboración de proyectos sociales. Casos prácticos,* Madrid, Narcea.

Pettersen, W. H. (1976): *La enseñanza por objetivos de aprendizaje,* Madrid, Santillana.

Porcel, A. y Vázquez, C. (1995): *La supervisión. Espacio de aprendizaje significativo para la gestión,* Zaragoza, Certeza.

Puig Cruells, C. (2004): «El rol docente del tutor de Prácticas y el acontecimiento al estudiante». *Portularia*, *4,* 455-462.

Rocher, G. (1990): *Introducción a la Sociología General,* Barcelona, Herder.

Rogers. C. (2003): *El proceso de convertirse en persona,* Barcelona, Paidós.

Rossell, T. (1989): *La entrevista en Trabajo Social,* Barcelona, Euge.

Sáez, J. y Molina, J. (2006): *Pedagogía Social. Pensar la Educación Social como profesión,* Madrid, Alianza Editorial.

Sierra Bravo, R. (2003): *Técnicas de Investigación Social. Teoría y ejercicios,* Madrid, Paraninfo.

Spencer, H. (1945): *Primeros principios,* Buenos Aires. E.M.A.C.

Schütz, A. (1975): *El problema de la realidad social,* Buenos Aires, Amorrortu.
Szilasi, W. (2003): *Introducción a la Fenomenología de Husserl*, Buenos Aires, Amorrortu.
Tonon, G., Robles, C. y Meza, M. (2007): *La supervisión en Trabajo Social. Una cuestión profesional y académica,* Buenos Aires, Espacio Editorial.
Tschorne, P. (2005): *Dinámica de grupo en Trabajo Social,* Salamanca, Amarú Ediciones.
Trevithick, P. (2008): «Revisiting the knowledge base of social work: A framework for practice». *British Journal of Social Work, 38*, 1212-1237.
Vázquez Aguado, O. (2005): «El espacio europeo de educación superior y el Trabajo Social en España». *Portularia, 5 (1),* 239-255.
Yunkl, G. A. (2001): *Lardership in organizations.* Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall.

Notas

1 Para una aclaración de los valores y principios fundamentales del Trabajo Social, se recomienda visitar la siguiente dirección de Internet: http://www.cgtrabajosocial.es. donde se puede encontrar el Código Deontológico del Trabajo Social.

2 «[…Es divertido examinar las vicisitudes de Obama cuando se fue a estudiar Derecho a Harvard, tras haber sido trabajador social en Chicago durante tres años…]. *El Mundo*, martes 20 de enero de 2009. Anne Diatkine. *Liberation/El Mundo*.

8. Modelos de intervención en Trabajo Social

Juan Jesús Viscarret Garro

1. Introducción

En la actualidad, al igual que ocurre en el conjunto de la sociedad, asistimos a la extrema complejidad del Trabajo Social en todas sus facetas y ámbitos de intervención. Para responder a estos nuevos retos son muchos los autores que rescatan del «olvido» la importancia del conocimiento teórico y metodológico para el Trabajo Social. Son diversos los textos que recientemente señalan y destacan la relevancia que han tenido y tienen para el Trabajo Social las diversas teorías e ideas que han ido influyendo en la praxis del Trabajo Social, porque proporcionan al profesional una orientación, una guía, frente a la desorientación y caos que representan las nuevas problemáticas a las que tiene que hacer frente.

El conocimiento de la teoría y metodología del Trabajo Social es trascendental en la formación de los profesionales del Trabajo Social, ya que su conocimiento, su análisis y reflexión pueden permitirles un mayor nivel de análisis y de juicio crítico. Condiciones estas que les hagan capaces primero de entender y luego de desarrollar nuevas teorías con las que puedan conocer las nuevas necesidades y problemáticas de una sociedad en continuo cambio y complejidad.

Este capítulo pretende presentar una materia de carácter teórico («el saber»), que fundamenta la metodología del Trabajo Social («el hacer práctico»), en torno a diferentes modelos que han desarrollado la heterogénea práctica profesional del Trabajo Social.

2. Evolución metodológica del Trabajo Social

En la actualidad nos encontramos inmersos en lo que los sociólogos denominan posmodernidad. La posmodernidad no sólo ha generado importantes cambios en la forma de ver y entender el mundo, sino que también ha generado cambios importantes en la forma de entender, pensar y organizar el Trabajo Social. El riesgo, la incertidumbre y la reflexividad caracterizan cada vez más el presente, de tal forma que cada vez más los conflictos y los problemas sociales a los que tienen que hacer frente los trabajadores sociales no pueden ser observados como simples problemáticas de «única solución», a la que se llega después de un determinado procedimiento metodológico (científico), sino que los problemas son cada vez más complejos, de múltiples caras y varias soluciones. La tradición y la costumbre se sostuvieron durante mucho tiempo en la idea de que los expertos eran aquellas personas a quienes se podía recurrir en caso de necesidad o aquellos que realmente disponían de la capacidad (conocimientos) para tomar determinadas decisiones, ya que, al menos a los ojos de todo el mundo, eran aquellos a los que la ciencia/saber les había investido de un mayor sentido, de un mayor perfil cualificado y en definitiva de autoridad. En el marco de la modernidad, el objetivo no era otro que producir un tipo de conocimiento y de saber que otorgara al hombre certidumbre y, por tanto, posibilidad de predicción y de control sobre lo que iba a ocurrir, sobre los cambios que iban a suceder o sobre los cambios que iba a provocar. La producción de esa pretendida certidumbre confirió a aquellos que la producían el poder y el estatus de aquellos que se encuentran en posesión de la verdad y que se les denominó expertos. Dentro de estos «expertos» obviamente, entre otros muchos profesionales, se encontraban los trabajadores sociales, que en su crecimiento metodológico y teórico se vieron influidos por la búsqueda de esa capacidad de predicción y de control de sus acciones. De dicha búsqueda de la predicción y control han ido surgiendo, a través del tiempo, los diferentes modelos de intervención en Trabajo Social, que no pretenden otra cosa que ofrecer seguridad a los trabajadores sociales en el desempeño de su función. Seguridad basada en que el modelo «garantiza» una forma de proceder correcta y fundamentada en unos supuestos teóricos contrastados que les sirven para orientar la acción y conseguir unos resultados lo más óptimos posible.

Fue Mary Richmond (1917) la que con su obra *Social Diagnosis* inició la necesidad de aplicación científica a la intervención en Trabajo Social. Como señala Germain (1970), Mary Richmond aplicó el «modelo médico» a los clientes sociales con dificultades, detallando un protocolo y una forma sistemática de aplicar la lógica y el método científico a la práctica profesional. A través del diagnóstico social se efectuaba una indagación de los

hechos y datos de la vida de la persona necesitada que permitía determinar las causas básicas de las dificultades sociales y personales del caso. Tras ello, como señala Friedlander (1977), se interpretaban las condiciones específicas para la conducta y las reacciones del solicitante fundadas en su personalidad individual. La intervención se planificaba basándose en la investigación precedente y el diagnóstico social (Friedlander, 1977: 178). Hasta ese momento la práctica del Trabajo Social se estructuraba a través de la mediación o el vínculo que un sujeto particular establecía entre las necesidades y sus satisfactores, desarrollándose por lo general bajo el soporte de la fe, el sentido común, la experiencia, la intuición y/o el compromiso (Vélez Restrepo, 2003: 43). A partir de ahí, el Trabajo Social entró en una fase de desarrollo y de crecimiento como profesión y disciplina científica, lo que fue bautizado por Boris de Lima como etapa científica del Trabajo Social.

Esta etapa científica surge cuando el Trabajo Social decide tomar para sí la indagación de las relaciones causales de las necesidades con las que se enfrenta, afrontándolas primero desde un conocimiento teórico que las explique y que permita enfocar mejor el objetivo o los objetivos de la intervención, y segundo, dotándose de un proceder científico, sistematizado, de una metodología propia. En su evolución práctica se dotó inicialmente de métodos para la intervención, distinguiéndolos en función del usuario. Surgen así los considerados métodos clásicos del Trabajo Social: el Trabajo Social individual, el Trabajo Social grupal y el Trabajo Social comunitario. El gran desarrollo de las diversas ciencias humanas y sociales acontecido, sobre todo a partir de la década de 1950, provocó la necesidad de dar un paso teórico y metodológico distinto en el Trabajo Social. En el ámbito de las ciencias sociales tomaron fuerza progresivamente corrientes teóricas como el psicoanálisis, el conductismo, el cognitivismo, el funcionalismo, el estructuralismo, la teoría de los sistemas, el existencialismo o el humanismo. Corrientes nacidas con la voluntad de explicar los cada vez más complejos fenómenos humanos y sociales y que deslumbraron al Trabajo Social por dicha capacidad. Los profesionales del Trabajo Social, sobre todo de países anglosajones, buscaron en dichas teorías sociales el paraguas teórico de referencia que les garantizara cómo había que entender los problemas y conflictos sociales, que les garantizara qué leyes y qué procesos estaban detrás, qué circunstancias los condicionaban, para poder posteriormente explicarlos, pronosticarlos, prevenirlos y en su caso solucionarlos. Estas teorías no sólo aportaban conocimiento teórico, sino que además orientaban sobre lo que había que hacer (aspecto normativo) y, lo que es más importante, sobre cómo había que hacerlo (componente metodológico).

A raíz de su utilización, surgieron una gran variedad de enfoques metodológicos, de formas diferentes de hacer el Trabajo Social. La perspectiva a

la hora de orientar un caso, la forma de entenderlo, de comprenderlo, la forma de analizar las causas del mismo (análisis o diagnóstico del problema o de la situación), de orientar el proceso de intervención (objetivo u objetivos de la intervención), eran diferentes dependiendo del enfoque teórico de referencia del que se sirviera el profesional. Además, con el intento de conseguir un método único para el Trabajo Social, las tradicionales divisiones entre método de caso, de grupo y comunitario dejaron de tener sentido y pasaron a ser entendidos como niveles de intervención, puesto que podían ser utilizados en la solución de un mismo caso social.

En este contexto aparecen y surgen los modelos en Trabajo Social. Término y concepto este que ya era utilizado ampliamente en otras disciplinas científicas y que, en el ámbito del Trabajo Social, no había sido utilizado en su jerga profesional y académica. Pero ¿qué entendemos por modelo?, ¿qué es un modelo y cómo se aplica en la disciplina del Trabajo Social? Son preguntas que no son sencillas y que es bueno aclarar antes de hacer una inmersión en los principales modelos de referencia del Trabajo Social.

3. El concepto de modelo en la ciencia

Pero primero hagamos un breve recorrido de lo que significa el término modelo para la ciencia, diferenciándolo de su utilización cotidiana.

El término «modelo» es polisémico, por lo que da lugar a muchas ambigüedades. Cotidianamente suele hablarse de modelo como un objeto que se reproduce al imitarlo; por ejemplo, un patrón de costura o un bordado. Otro sentido común hace referencia a la muestra de un producto que se expone para su venta o a las personas que los exhiben. En el plano ético, significa búsqueda de una «perfección ideal», de un comportamiento o modo de vida, pero sin llegar a alcanzarlo; en el campo artístico, se refiere a las personas, paisajes, animales y objetos que intentan reproducirse, es decir, designa lo pintado, lo fotografiado, lo esculpido, entre otros.

El modelo, sin embargo, tiene otros significados para la ciencia y constituye uno de los temas centrales para la filosofía de la ciencia. Como señala Calvo Vélez (2006), el motivo de esta importancia es la utilización por parte de la ciencia de todo tipo de modelos para representar fenómenos de muy distinta naturaleza en un intento por descubrir y comprender desde un punto de vista racional las regularidades con las que se nos presenta el mundo. Los modelos son hoy en día una herramienta fundamental de análisis, descripción y predicción de los que la ciencia dispone para llevar a cabo la sistematización, control y comprensión de los aspectos más relevantes de la realidad física y social.

El modelo para la ciencia sería un esquema básico de comportamiento que los científicos crean y generan a partir de un conjunto de enunciados teóricos y de observación considerados verdaderos. Es decir, se encuentran basados en la racionalidad, en la investigación científica. Lo fundamental del modelo es su capacidad deductiva para poder inferir a través de su utilización una serie de ideas y conclusiones válidas, que pueden ir desde medidas hasta teorías, pasando por fórmulas empíricas y leyes de distinta generalidad. El modelo se convierte en una síntesis explicativa cuya validez o utilidad se mide por su habilidad para calcular una serie de enunciados que se consideran verdaderos. Son diversas las disciplinas científicas que utilizan los modelos, así:

— En biología se utilizan los modelos en el desarrollo de la genética de la población, fundando la biometría.
— En economía se utilizan los modelos para poder predecir o estudiar el comportamiento de los sistemas económicos. Se busca la representación simplificada y completa de informaciones relativas a un sistema económico.
— En lingüística la teoría de los modelos del lenguaje intenta establecer una tipología lingüística que permita clasificar los diversos sistemas sémicos.
— En química, por ejemplo, los distintos niveles de organización de la materia se sistematizan en modelos de partículas submicroscópicas (protones, neutrones y electrones), modelos de átomos, moléculas y redes cristalinas.
— En física; los modelos geométricos utilizados en astronomía desde Platón hasta Kepler. En campos aparentemente tan alejados como la acústica, la hidrodinámica, los movimientos periódicos y vibratorios, la termodinámica, la electricidad, el magnetismo, la óptica o los fenómenos radiactivos se han descubierto y se investigan la similitud de ciertos fenómenos independientes representados por modelos formalmente idénticos.
— La antropología, la psicología, la inteligencia artificial o la ecología utilizan modelos para reflejar y comparar las organizaciones sociales y políticas, los sistemas de distribución energética alimentaria, el crecimiento demográfico, los ecosistemas, modelos de comportamiento humano, etc. (Calvo Vélez, 2006: 22-24).

En todos los casos, el modelo reduce el fenómeno a sus líneas fundamentales, traduciendo la realidad a un lenguaje lógico, que sirve de soporte estructural para realizar tentativas de explicación y evaluar la eficacia de las hipótesis, comprobando a posteriori su funcionamiento en la realidad y

escogiendo, de entre los modelos posibles, aquellos que mejor se adapten empíricamente al fenómeno que se estudia.

Aunque la correspondencia con una serie de medidas no sea exacta, el modelo permite acercarnos al comportamiento del fenómeno para ponerlo en correspondencia con otros fenómenos ya conocidos. Los modelos parecen ser sucesivas aproximaciones a los fenómenos, construcciones que se van mejorando o adaptando a partir de la respuesta objetiva que ofrece la realidad. El modelo es válido cuando es capaz de «adecuarse» a la realidad, de «concordar» con ella.

4. El concepto de modelo en el Trabajo Social

El Trabajo Social es una ciencia y utiliza igualmente los modelos. ¿Y cómo lo hace? ¿Qué sentido tienen para el Trabajo Social?

Pongamos primero al lector un ejemplo propuesto por Germain y Gitterman (autores del modelo ecológico en Trabajo Social o Life Model) que nos sirva como guía para su comprensión:

«Ricardo es un niño de ocho años que se niega a ir a la escuela, y la escuela le amenaza con transferirlo a otra pero de carácter especial».

Ahora, formúlese las siguientes preguntas e intente contestarlas:

¿Quién o quiénes serían el objeto de su intervención?
¿Cómo explica este caso?
¿Qué elementos serían objetivo de sus indagaciones?
¿Qué hipótesis baraja?
¿Podría hacer un pronóstico de lo que va a ocurrir si no se interviene?
¿Qué acciones llevaría a cabo? ¿En qué orden?

No lea los siguientes párrafos hasta que las conteste al menos mentalmente.

Seguro que en su respuesta se encontrará todo un fundamento coherente, aunque probablemente intuitivo (ya que no dispone de muchos datos) de lo que allí ocurre. La reflexión sobre el enunciado de este caso habrá creado y generado una explicación teórica, no muy concreta todavía, de lo que allí ocurre. Dicha explicación le habrá orientado sobre las acciones que se deberían llevar a cabo.

Recordemos ahora brevemente lo que la ciencia señala del modelo: «El modelo reduce el fenómeno a sus líneas fundamentales, traduciendo la realidad a un lenguaje lógico, que sirve de soporte estructural para realizar tentativas de explicación y evaluar la eficacia de las hipótesis comprobando a posteriori su funcionamiento en la realidad, y escogiendo, de entre los

modelos posibles, aquellos que mejor se adapten empíricamente al fenómeno que se estudia».

Esto es lo que básicamente realiza un modelo en Trabajo Social. El modelo sirve para traducir las situaciones a las que se enfrenta el Trabajo Social a un lenguaje lógico que le permite comprender y explicar lo que ocurre, qué es lo que está pasando y evaluar las hipótesis comprobando su funcionamiento en la realidad. El modelo tiene por lo tanto incrustada la teoría o teorías de las que se sirve para dicha comprensión y predicción de la realidad. Pero también tiene una parte práctica. Como señala la segunda parte de la definición, «escogiendo de entre los modelos posibles, aquellos que mejor se adapten empíricamente al fenómeno que se estudia». Es decir, el conocimiento de los modelos sirve para orientar y guiar la práctica profesional, para que ésta se encuentre fundamentada en torno al modelo o modelos que garanticen una mayor adaptación al problema sobre el que se va a intervenir.

Veamos, respecto del caso enunciado, cómo se puede orientar la comprensión y la acción en el caso de formas diferentes. Espero que si ha hecho el ejercicio anterior, encuentre en alguna de ellas su propia orientación.

En primer lugar, el problema podría ser definido como «fobia a la escuela». Desde una perspectiva psicopatológica, se puede interpretar que el niño tiene un trastorno interno que requiere una intervención psicológica. A partir de esta concepción, la relación de ayuda y los objetivos de la misma se centrarán en los procesos psicológicos internos (terapia/s) y se prestará escasa atención a la escuela o al vecindario como condiciones que pueden incidir en el problema.

Otra perspectiva posible para enfocar el caso es entender que las causas del problema radican en el medio, en el contexto externo al niño. Entonces tanto los objetivos de la intervención como el método de intervención cambian radicalmente. La forma de entender la cuestión se desplaza hacia el bienestar de la población en general y no se presta tanta atención a las necesidades individuales. En este sentido, el problema de Ricardo puede ser definido, por ejemplo, como producto de un sistema escolar excluyente que no atiende a las necesidades educativas especiales. Desde esta perspectiva las acciones de la intervención desde el Trabajo Social tendrían un contenido más comunitario que de intervención de caso y buscarían conseguir que la política escolar fuera más receptiva ante determinadas situaciones o que cambiaran determinados tipos de funcionamiento escolar (reglamentos, protocolos). El bien comunitario prevalecería sobre el individual.

Otra perspectiva, de entre las diversas que podríamos elegir, es la de ubicar el problema en la interacción entre la persona y su medio. La situación de Ricardo pasaría a ser definida como una inadaptada transacción con su entorno. En ese caso, la intervención profesional centraría su atención en

los procesos de adaptación en ambas direcciones, persona-entorno; localizándose, por ejemplo, en las interacciones, transacciones en el seno de la familia o en las transacciones de la familia con la escuela. La intervención, la práctica profesional, iría encaminada a fortalecer las capacidades de adaptación de las personas a sus contextos y al incremento de la sensibilidad de los mismos para con dichas personas.

Con este simple ejemplo se puede constatar que tanto la definición del problema, como la forma de planificar y de implementar la intervención social, se encuentran claramente condicionadas por la visión teórica, por la orientación teórica elegida. Existen modelos diferentes de intervención. Como vemos en el ejemplo, el modelo sirve de soporte explicativo de la realidad y del problema al que se enfrenta el profesional al mismo tiempo que le sirve de guía para la evaluación de la eficacia de la acción, comprobando su funcionamiento en la realidad y pudiendo escoger de entre los modelos el que mejor se acople al fenómeno sobre el que se interviene.

El concepto de modelo en Trabajo Social integra en un todo, en una unidad, todos los aspectos que forman parte de una intervención social: los aspectos teóricos, metodológicos, funcionales y también filosóficos, de una determinada forma de llevar a cabo la práctica profesional. Lutz (1970) señala que:

> Un modelo es formulado en lenguaje corriente, definiendo el fenómeno al que se dirigen los principios de acción. Brinda algunas justificaciones de orden general sobre las razones por las que se utilizan esos principios. Especifica los fines a que sirven esos principios de acción y los métodos y técnicas que ellos emplean. El modelo precisa también las condiciones del medio en el cual se puede hacer el uso más correcto de esos principios (Lutz, citado en Hill, 1986: 10).

Podemos deducir de lo explicado hasta el momento que los modelos son constructos humanos, son producto de la racionalidad humana. En el campo de las ciencias sociales, la construcción de modelos y su sometimiento a la experimentación, como se hace en física o en otras disciplinas, es más delicado. Los fenómenos sociales, sobre todo los que tienen que ver con los procesos de cambio, como es el caso del Trabajo Social, no pueden adaptarse a modelos donde su validez depende de que los datos se puedan ajustar a una línea recta, al uso de algunas constantes matemáticas, como se hace en física.

Como ya hemos señalado, las diversas ciencias, incluso las sociales, han utilizado los modelos en su epistemología, y el Trabajo Social no ha sido menos, aunque lo ha hecho algo más tarde que otras ciencias. El concepto de Modelo para el Trabajo Social, según Hill (1986), es por primera vez utilizado por el profesor Werner A. Lutz a principios de la década de los se-

tenta, en la Universidad de Connecticut, cuando publica su obra *Emerging Models of Social Casework Practice* (1970). Hill (1986) señala cómo a partir de esta concepción se desarrollaron posteriormente los cursos de estudios avanzados en la Universidad de Sherbrooke y en la Universidad de Montreal, y cómo en aquel momento «no existía autor norteamericano» que no se refiriera al término de modelo. El modelo surge en el Trabajo Social, como ya hemos indicado anteriormente, motivado por la necesidad de aglutinar en torno a un concepto las diversas prácticas profesionales que se estaban llevando a cabo en el ámbito del Trabajo Social como producto de enfoques teóricos diferentes. En la actualidad siguen generándose y creándose nuevos modelos de intervención en Trabajo Social y existe un cierto dinamismo y preocupación, sobre todo a nivel internacional, por demostrar la validez de los mismos.

5. Conceptualización y estructura del modelo en Trabajo Social

Un modelo para la ciencia es una construcción simplificada de la realidad, que surge de la teoría y que puede ser constatada empíricamente en la práctica. El modelo «ofrece una explicación de la realidad y guía la práctica» (De la Red, 1993: 31). Según Hill (1986), Lutz concibe el modelo en Trabajo Social como algo simbólico que puede consistir en un conjunto de principios de acción relativos a un campo definido de fenómenos o de experiencia. Según Lutz, en el modelo, aparece definido el fenómeno al que se dirigen los principios de acción, da explicaciones sobre las razones por las que se utilizan dichos principios, aclara los fines a los que sirven los principios de acción y señala los métodos y técnicas que deben ser empleados. El modelo igualmente precisa las condiciones del medio en el cual se puede hacer el uso más correcto de esos principios (Hill, 1986: 9-10). Es decir, el concepto de modelo no abarca sólo los «cómos» del Trabajo Social sino también sus «cuándos», «dóndes», «paraqués» y «porqués». Por otra parte, Payne (1995) señala que los modelos de Trabajo Social describen, en general, lo que sucede durante la actividad práctica y que, «al ser aplicables de forma estructurada a un amplio muestrario de situaciones, extraen una serie de principios y pautas de actividad que le dan coherencia y uniformidad a la práctica» (Payne, 1995: 80).

Casi en la misma línea que Payne, Du Ranquet (1996) señala que el modelo describe lo que hace el trabajador social, la manera en que recoge los datos, elabora una hipótesis, elige los objetivos, estrategias y técnicas que convienen a los problemas encontrados. Según Du Ranquet, cada modelo privilegia una o varias teorías, que le proporcionan los conocimientos y las

hipótesis sobre las que pueden apoyarse las hipótesis de trabajo y el desarrollo del tratamiento. Escartín (1997) señala que cada modelo en Trabajo Social es una miniteoría, una categoría operacional y un instrumento de análisis. Se diferencian de la teoría científica en su reducido dominio y en que no están sujetos a leyes. Por tanto, dependiendo del objeto al que van dirigidos, los modelos contienen en sí una teoría y una práctica diferente; es decir, el modelo lleva implícitos:

— Elementos teóricos que lo sustentan.
— Elementos de análisis que explican su aplicación a una realidad determinada.
— Elementos metodológicos: técnicas.
— Elementos funcionales en la relación a resultados obtenidos.
— Elementos filosóficos, ideológicos y valores implícitos (De la Red, 1993: 31).

Lutz (1970), al hablar de los elementos que integran el modelo, señala las siguientes dimensiones:

1. El tipo de fenómenos, a los que el modelo se dirige, ya sea los aspectos de la experiencia humana concebidos como problemáticos, dolorosos o indeseables.
2. El contenido conceptual utilizado para dar cuenta de los problemas, para describirlos, para analizarlos de manera sistemática y para determinar los objetivos de la intervención del Trabajo Social y también los principios de apoyo.
3. La naturaleza de la intervención del Trabajo Social por medio del modelo. O lo que es lo mismo: a) los diferentes objetivos que se asigna o que puede alcanzar, tanto a corto o largo plazo y tanto en términos teóricos como operacionales. b) Los principios de acción que caracterizan el modelo y los procedimientos, los métodos y las técnicas por los que son aplicados.
4. La naturaleza de los medios o marcos institucionales en los cuales el medio es empleado.
5. La «sociología» de la práctica contenida en el modelo. Más específicamente este punto se refiere al modo y la intensidad con los que la práctica y el practicante son considerados o no como «profesionales», tanto por ellos mismos como por otros.
6. Los valores y la ética subyacentes en el modelo de práctica.
7. La manera como se concibe en el modelo al individuo que vive el problema o que lo sufre. Esta variable identifica las diversas concepciones según las cuales se atribuye la causa de las dificulta-

des, ya sea a las características propias como ser humano o como persona, dentro de su identidad individual o a las circunstancias exteriores a la persona (al medio, a la estructura social), o a cualquier interacción entre los factores internos y externos del individuo. Esta variable identifica igualmente la naturaleza y la fuerza de las capacidades de la persona para hacer frente a sus problemas.

8. La naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que apoya; la forma en que se dé la interacción entre trabajador social y la persona que acude al servicio social (paciente, usuario, cliente, ciudadano) (Lutz, citado en Hill, 1986: 10-12).

6. Diferentes modelos de intervención en el Trabajo Social

A lo largo de la evolución histórica del Trabajo Social se han ido generando diferentes modelos de práctica profesional, fundamentados en bases teóricas diferentes. Además, dichos modelos han ido cambiando y evolucionando al mismo tiempo que crecía la diversidad metodológica y epistemológica del Trabajo Social. Hay que señalar que las distintas series de modelos no son entes aislados entre sí, no corresponden a «mundos distintos», ni a diferentes formas de sentir o pensar la realidad; simplemente, son formas diferentes de analizar los hechos o problemas sociales, diferentes formas de observarlos, que condicionan la forma de intervenir sobre ellos. Algunos modelos no han perdurado en el tiempo, otros han permanecido pese a los cambios sociales, otros están emergiendo con fuerza. Este dinamismo se puede observar en la actualidad con la aparición de nuevos modelos de intervención fundamentados en la investigación desde el Trabajo Social. Pero para este capítulo de carácter introductorio hemos destacado aquellos modelos que tienen mayor consistencia teórica y metodológica y que históricamente han ejercido una mayor influencia en la práctica del Trabajo Social, como son:

— Modelo psicodinámico.
— Modelo de intervención en crisis.
— Modelo centrado en la tarea.
— Modelo conductual-cognitivo.
— Modelo humanista y existencial.
— Modelo crítico/radical.
— Modelo de gestión de casos.
— Modelo sistémico.

A continuación presentamos dichos modelos y para ello utilizaremos un esquema unitario basado en cuatro elementos clave: contenido conceptual del modelo, naturaleza de la intervención, relación del trabajador social con la persona que necesita apoyo y la concepción que cada modelo propone de la persona que vive el problema.

7. Modelo psicodinámico

Sin duda alguna, las primeras y grandes influencias teóricas que recibió el Trabajo Social provinieron de los, entonces, deslumbrantes progresos científicos a los que llegaron disciplinas como la psicología y la psiquiatría. Su influencia se tradujo en el Trabajo Social en que en lugar de conceder primordial atención a los problemas económicos y sociológicos del cliente, se empezó a otorgar mayor importancia al conocimiento de sus problemas psicológicos y emocionales. Además acentuó la tendencia a perder de vista los aspectos institucional y social, tan importantes para Mary Richmond, «y a apoyarse más en los problemas y recursos de la persona que en los problemas y recursos de la situación» (Du Ranquet, 1996: 70). A este respecto, fueron factores muy relevantes los descubrimientos realizados por Sigmund Freud, el psicoanálisis y la psicología dinámica, y el trabajo realizado por los seguidores de Freud: Otto Rank, Carl Gustav Jung, Alfred Adler y otros, que fundaron sus propias escuelas.

7.1. Contenido conceptual de referencia del modelo

La teoría psicoanalítica propone un modelo de desarrollo de la personalidad basado en la existencia de fuerzas opuestas que procuran conseguir un equilibrio dinámico. La teoría psicodinámica ha aportado un núcleo de conocimiento importante al Trabajo Social sobre el comportamiento intrapsíquico e interpersonal que ha sido aplicado a la práctica del Trabajo Social más allá de la primera mitad del siglo XX. Pone su atención en mejorar y facilitar el desarrollo de la personalidad de los individuos, que ha podido verse entorpecida por diferentes conflictos psíquicos que han afectado de forma traumática a estas personas, condicionando y explicando la situación en la que se encuentran. La teoría psicoanalítica busca tratar e intervenir en el estado «interno» del individuo con el fin de cambiar la conducta «externa». El objetivo es hacer conscientes los conflictos inconscientes y desde ahí mejorar el funcionamiento general de las personas. El énfasis puesto en el individuo y en el psicoanálisis freudiano condujo durante los años veinte y treinta a la aparición del «diagnostic casework» y del «functional case-

work». El «diagnostic casework» descansaba en la metáfora de «diagnóstico y tratamiento», mientras el «functional casework» rechazaba la metáfora del cliente como paciente y creía en la capacidad humana para resolver problemas, así como en su capacidad de crecimiento. A partir de los años cincuenta la base teórica psicodinámica fue ampliada gracias a las contribuciones de autores tan relevantes como Ericsson, Piaget, Lewin, Allport, entre otros. Contribuciones que conllevaron una reorientación más psicosocial, concediendo más importancia al yo y a sus funciones, al ámbito del consciente y de la realidad, al aspecto cognitivo, a las interacciones y a las transacciones. Aunque no es la teoría predominante en la práctica profesional, la teoría psicodinámica, sola o en combinación con otras teorías, ha aportado diversos enfoques de intervención interesantes para la práctica profesional del Trabajo Social, entre los que destacan el modelo psicosocial, el modelo funcional, el modelo de resolución de problemas y el análisis transaccional.

7.2. Naturaleza de la intervención

Lo que diferencia a un modelo respecto de un paradigma teórico es que conlleva un elemento práctico, una praxis profesional, una aplicación, que se concreta en unos objetivos teóricos y de acción y en los procedimientos y métodos empleados para conseguir dichos objetivos. En el caso del modelo psicodinámico, no existe una única forma de concretar prácticamente los elementos teóricos de referencia. Cada modelo posee diferentes enfoques (*approaches*), que de alguna forma se reconocen como similares en cuanto a sus grandes principios teóricos de referencia (paradigmas), pero que aportan matices teóricos innovadores y nuevas formas de práctica profesional que les hacen diferentes. Destacamos los siguientes:

a) Enfoque funcional (*functional casework*). En 1930, con la publicación de Robinson *A changing Psychology in Social Case Work*, el Trabajo Social funcional hace su aparición en el campo del Trabajo Social estadounidense, fundamentándose en la teoría de la «terapia de la voluntad» de Otto Rank. La teoría en la que se basa el enfoque funcional gira alrededor de la presunción de una fuerza de organización, la «voluntad» en la personalidad humana. Supone que la acción recíproca de los impulsos internos instintivos del individuo y las influencias ambientales es dirigida por el deseo individual de autonomía y crecimiento personal. El desarrollo de la personalidad se logra a través de las relaciones con otros seres, por medio de la «proyección» de las necesidades de una persona sobre

la otra. Debido a que tal proyección no puede conducir en la realidad a una unión completa, se tienen que aceptar las limitaciones o dar por resultado una frustración debida a la negativa de reconocer la realidad. Se alienta al cliente a sobreponerse a sus trastornos y ansiedades por medio de su voluntad de resolver su problema psíquico. El trabajador social funcional trata de apoyar al cliente a liberar su capacidad innata. Debido a que los trastornos psíquicos son causados por un uso destructivo de las relaciones del cliente, el trabajador social funcional trata de sustituirlo con nuevas relaciones que conducen al uso constructivo de su propio yo y el de la otra persona. El método que propone el Trabajo Social funcional no es un estudio o un diagnóstico del sistema cliente (ya sea éste un individuo, un grupo, una familia o una comunidad), sino hacer que el cliente «se mueva». Para ello, el Trabajo Social funcional llama a su función «proceso de apoyo» y deja de usar ya el término de «tratamiento» empleado en el diagnóstico social de corte psicoanalítico.

b) Enfoque psicosocial: El modelo psicosocial tiene como principales exponentes a Woods y Hollis (1964), que fueron continuadores de la teoría del diagnóstico realizada por Gordon Hamilton (1950). El Trabajo Social psicosocial está preocupado por la mejora de las relaciones interpersonales y de las situaciones vitales del cliente. A pesar del paso de los años, el enfoque psicosocial ha reconocido de forma constante la importancia de los procesos psicológicos internos, así como la importancia de los procesos sociales externos, las condiciones físicas y la interacción entre ellas. El pensamiento de Hamilton (1968) y su concepto de «persona en situación» es la clave para el Trabajo Social psicosocial, ya que se refiere a la triple configuración consistente en la persona, la situación y la interacción entre ellas. Para entender la «persona en situación» se requiere un entendimiento de la psicología de forma que le permita al trabajador social apoyar a la persona que tenga problemas internos. Igualmente, se requiere un análisis de las fuerzas del entorno que permita descubrir aquellas fuerzas que están perjudicando o afectando seriamente a las personas, familias o grupos con los que está trabajando el trabajador social.

c) Resolución de problemas: Helen Harris Perlman (1957) ha sido la gran impulsora de este enfoque. Se podría decir que, aunque hay diferentes orientaciones a la hora de efectuar la práctica en Trabajo Social, el elemento central es la solución de problemas y centra su atención en el presente (no en el estudio de experiencias del pasado, ni en la organización de la personalidad). Es un modelo fundamen-

tado en la teoría y en la práctica desarrolladas por la escuela diagnóstica (modelo psicosocial), pero integrando las aportaciones de la psicología del yo y de la escuela funcional (importancia de la relación). Se basa en el axioma de que la principal fuente de hecho referente al problema reside en el propio cliente. El cliente es el que conoce, por dentro y por fuera, el problema. Como señala Du Ranquet (1996), el modelo se basa en la concepción de la existencia que se desenvuelve por fases y por crisis, que se apoya en las fuerzas utilizadas y desarrolladas durante una crisis para poder resolver la siguiente. El resultado del tratamiento es apoyar a resolver la dificultad actual y facilitar un cierto aprendizaje del problema para hacer frente a las sucesivas dificultades que presenta toda vida humana. (Du Ranquet, 1996: 145).

7.3. Naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que apoya

La relación terapéutica difiere en cada uno de los enfoques anteriormente presentados, si bien se puede percibir que en todos ellos se trata de un tipo de relación entre experto y lego, entre médico y paciente. El trabajador social es considerado como el profesional experto que con sus conocimientos es capaz de obtener las informaciones necesarias, analizar los datos más significativos y proponer los sistemas de acción pertinentes al caso, es decir, es el que lleva el peso de la intervención. Realiza, utilizando la metáfora médica, el diagnóstico, el pronóstico del caso y la intervención necesaria. El paciente (usuario) posee en este modelo (salvo excepciones, como es el enfoque de resolución de problemas), un rol de pasividad, de receptividad y de ausencia de influencia directa en la intervención.

El trabajador social mantiene una cierta distancia personal con el cliente, con el fin de garantizar que éste sea un espejo o pantalla en blanco que refleja lo que el analizado proyecta, evitando mostrar sus propias proyecciones o conflictos y la neutralidad necesaria. Al mismo tiempo debe mostrar una actitud receptiva ante los datos que aporte la persona.

La relación, por tanto, se sustenta en torno a dos roles diferentes; por un lado, el paciente, que ignora cómo se ha originado su problema y mantiene su comportamiento y, por otro, el trabajador social, que es capaz de hacer consciente lo inconsciente, manteniendo una escucha cálida, al mismo tiempo que distante.

7.4. La manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre

El modelo psicodinámico posee diferentes enfoques que no se ponen de acuerdo en una única forma de concebir al individuo, si bien en todos ellos se obtiene una visión de la persona y de su problema de forma patológica. A grandes rasgos, se puede señalar que estos enfoques depositan en las causas internas del sujeto el foco de la intervención. La persona es la responsable de la situación que atraviesa y la relación de apoyo se basa en encontrar, sobre todo, las causas internas sobre las que es necesario intervenir. Se tiende a subrayar que es la persona la que necesita el apoyo de un «experto», debido a su limitada comprensión de la situación y de su capacidad actual para hacerle frente, dejando de lado o ignorando otros factores, como los externos a la hora de interpretar la situación.

8. Modelo de modificación de conducta

El conductismo es una corriente de la psicología que provocó una revolución dentro de la misma, ya que fija el objeto de su interés en comprender e interpretar el comportamiento observable (externo) de las personas y no tanto en analizar e interpretar la conciencia (interno), como venía siéndolo hasta aquel momento. El Trabajo Social, al igual que ocurrió con los descubrimientos y avances en psicodinámicos, se vio atraído por esta nueva corriente, que tiene en cuenta las situaciones especiales que controlan la conducta del problema, más que los factores que han contribuido a su desarrollo, como lo hacía el modelo psicodinámico. Se tiene en cuenta el «aquí y el ahora», más que las experiencias del pasado, lo cual según Jehu (1979) «constituye un enfoque más práctico y adecuado para muchos problemas, pacientes y trabajadores sociales» (Jehu, 1979: 29). Según este modelo, hay dos estrategias de tratamiento, que pueden ser utilizadas de forma aislada o conjunta: una de ellas consiste en modificar las respuestas del cliente ante los factores que gobiernan su medio ambiente, sin cambiar de forma deliberada este último, y la otra, en cambiar los factores que imperan en el ambiente, como una manera de modificar la «conducta problema». El éxito de este modelo en Trabajo Social radicó en su capacidad para obtener resultados tangibles, medibles y evaluables.

8.1. Contenido conceptual de referencia del modelo

El conductismo se desarrolló a comienzos del siglo XX, si bien fue a mediados del mismo cuando logró su desarrollo como disciplina aplicada, aunque su aplicación al Trabajo Social se produce a mediados de los ochenta. En la aparición y desarrollo de esta variante de la psicología fueron determinantes diferentes factores que contribuyeron a su nacimiento y consolidación, entre los que destacan los desarrollos realizados por la reflexología rusa y el condicionamiento clásico (Pavlov), así como el desarrollo de la psicología comparada y la aparición de la psicología del aprendizaje en Estados Unidos. El contenido conceptual y teórico se basa en la demostración que la conducta humana se puede explicar por causas externas que estimulaban de forma refleja la aparición de determinadas conductas o comportamientos sociales. Ello es crucial para entender cómo se produce el aprendizaje. El aprendizaje depende de forma directa de los estímulos que se reciban del medio. Si éstos cambian, el aprendizaje consistirá en responder a los estímulos con respuestas diferentes a las que normalmente se producirían de forma refleja. A partir de los trabajos de Pavlov, Thorndike y Watson, se llevaron a cabo numerosos y diversos estudios de carácter experimental, que generaron nuevas y diversas corrientes teóricas conductistas, y que aportaron diversos elementos conceptuales a la práctica del Trabajo Social conductista.

Las principales corrientes teóricas que influyeron en el Trabajo Social conductista fueron: la teoría del aprendizaje instrumental operante (Skinner), la teoría del aprendizaje social o aprendizaje por observación (Bandura) y la teoría del aprendizaje cognitivo (Ellis).

Este modelo se centra principalmente en la conducta, poniendo especial énfasis en los aspectos de ésta que son aprendidos. Esta conducta, ya sea considerada como conducta normal o conducta problema, ha sido aprendida mediante un proceso de condicionamiento; y es susceptible de ser modificada por la aplicación de lo que se sabe sobre el aprendizaje y sobre la modificación de conducta. Como señala Du Ranquet (1996: 149), no se niega la importancia de las condiciones iniciales del desarrollo de esta conducta, pero se prima el papel que tienen en su mantenimiento las condiciones actuales, es decir, los estímulos que la preceden o la siguen inmediatamente, siendo utilizados estos estímulos como medios de control.

8.2. Naturaleza de la intervención

Bajo esta óptica, el Trabajo Social conductista fija los objetivos de su intervención básicamente en obtener, suprimir, disminuir o reforzar de forma duradera ciertas conductas. Así lo significan diversos autores. Hill (1986)

señala que la clave del Trabajo Social conductista es modificar aquellos comportamientos (conductas observables) inadaptados y sustituir éstos por otros comportamientos adaptados, deseados por el sujeto y demandados por el medio ambiente. El objetivo del método conductista no es otro, pues, que el de «alterar el comportamiento del usuario en formas definidas para que sus problemas disminuyan o desaparezcan» (Hill, 1986: 57).

Son varias las características principales que definen la intervención desde el Trabajo Social conductista:

— Primero, en el Trabajo Social conductista se tienen más en cuenta las situaciones especiales que controlan la conducta problema que aquellos factores que han contribuido a su desarrollo.
— Segundo, es una intervención que recalca el «aquí y ahora» en vez de recurrir a una elaborada historia clínica de las experiencias del pasado. La investigación o estudio que realiza el trabajador social se encuentra centrada en determinar los hechos precisos que provocan la aparición de la conducta problema, siendo el elemento precisión muy importante (Hill, 1986: 57).
— Tercero, interpreta que la mayoría de las conductas humanas, incluso las que se consideran instintivas, son adquiridas en el marco del aprendizaje y son resultado de las interacciones entre las personas y el entorno. No considera a la persona que necesita apoyo como un enfermo.
— Cuarto, fundamenta su intervención en aquello que es observable, no utilizando interpretaciones, y atiende únicamente a la conducta observable.
— Quinto, utiliza los refuerzos con el objetivo de estimular la aparición, mantenimiento o extinción de una determinada conducta.

El modelo conductista de intervención en Trabajo Social dispone de diferentes autores de referencia y de una gran cantidad de publicaciones que concretan el modelo en su parte práctica, explicando cuál es la metodología de intervención coherente con su fundamentación teórica. Aunque en todas ellas se pueden encontrar las siguientes:

a) Fase de valoración, en donde se realiza una observación y valoración de las conductas o comportamientos que deben ser trabajados. De forma ideal se trata de poder especificar los problemas en relación a respuestas observables, accesible. Una vez valorado el conjunto de actitudes, conductas y capacidades, se procede a la delimitación de los objetivos de la intervención, también denominados «metas terapéuticas». Estas metas deben ser especificadas de forma

muy clara, de tal forma que luego puedan ser observadas y evaluadas lo más objetivamente posible.

b) Proceso de implementación: una vez establecidas las metas terapéuticas y se ha establecido un acuerdo y una implicación en el comportamiento que debe ser cambiado, se trata de establecer el tipo de tareas que se van a llevar a cabo y qué rol o roles se van a desempeñar. La principal tarea en este momento es desarrollar estrategias apropiadas para los objetivos propuestos, que sean tareas claras, factibles y ejecutables dentro de unos límites de tiempo razonables. Algunas de las principales técnicas que utiliza el modelo son: el refuerzo positivo, la concatenación, la implosión, la aproximación sucesiva, el sistema de puntos, la extinción operante, insensibilización, exposición, el modelamiento.

c) Evaluación del tratamiento: una vez formulado el plan, se evalúa su resultado, tanto durante el proceso terapéutico como con posterioridad al mismo. Este proceso de evaluación proporciona un *feed-back* o retroalimentación en el paciente acerca de su proceso, lo cual posee efectos positivos. Igualmente, la evaluación puede fortalecer la posición del trabajador social en el tratamiento y revelar si es necesario revisar el programa.

8.3. Naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona que necesita apoyo

La relación entre el trabajador social conductista y la persona a la que apoya es en parte diferente y en parte similar a la que propone el modelo psicodinámico. Indicamos que en parte es similar, en tanto en cuanto que es el trabajador social quien guía, dirige y lidera el proceso de cambio. Y lo es cuanto se le sigue considerando como el experto cualificado que diagnostica cuál o cuáles son las conductas problema, el que muestra al paciente la relación entre sus pensamientos y sus conductas, el que enseña al paciente a modificar sus pensamientos automáticos a través de habilidades conductuales nuevas, el que programa tareas para su puesta en práctica por el paciente, quien revisa dichas tareas y desarrolla habilidades para su realización, el que ofrece alternativas de acción, etcétera.

Ahora bien, es significativamente distinta a la que propone el modelo psicodinámico desde el mismo momento en que el modelo considera decisiva la participación del paciente (aún se le denomina así en muchos textos), ya que es vital para el proceso de cambio. Uno de los elementos clave es crear una alianza de colaboración entre el trabajador social y el usuario. Además, el proceso de intervención conductista busca que el pa-

ciente vaya teniendo un papel cada vez más autónomo dentro del proceso, considerando el aprendizaje como un elemento activo en el proceso de cambio.

8.4. La manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre

Uno de los puntos fuertes de este modelo es que focaliza su intervención en los problemas más que considerar al paciente como el problema. Ello ofrece un cambio de visión con respecto al modelo psicodinámico, ya que evita depositar toda la responsabilidad de la situación en el paciente o pacientes. Definiendo su problema y trabajando en colaboración con el trabajador social, los pacientes pueden sentirse impulsados, animados al cambio. Como ya hemos indicado, la metodología de intervención descansa en la realización de tareas con revisiones y evaluaciones periódicas, que facilitan en el paciente el desempeño de una participación activa, siendo, además de motor del cambio, aprendiz de nuevas habilidades para la resolución de problemas. Esto hace que la persona que vive el problema ya no sea visto como un paciente pasivo, simplemente como un receptor de recetas, sino como una parte activa e importante en la resolución del problema y de futuros problemas.

9. Modelo de intervención en crisis

La teoría y la metodología de la intervención en crisis fue desarrollada por la psiquiatría americana cuyos autores de referencia son Erich Lindemann (1944) y Gerald Caplan (1964). La adaptación de dicha teoría al Trabajo Social se debe a que la práctica de los trabajadores sociales se desenvuelve en permanente contacto con personas en estado de crisis. Toda persona, grupo o familia, en un sentido o en otro, experimentan crisis y participan en las crisis de otros en diferentes momentos de la vida. Mientras unos pueden arreglárselas con las crisis propias, otros acuden a profesionales para recibir apoyo emocional y profesional. Además, las situaciones de crisis suelen requerir, por lo general, una respuesta inmediata y consejo por parte de los profesionales dentro de un periodo corto de tiempo; por ello este tipo de intervención se suele clasificar dentro de las denominadas terapias breves de intervención. Esta urgencia en la reacción puede provocar ansiedad y aparición de sentimientos de desamparo e impotencia entre los trabajadores sociales, incluso entre aquellos más experimentados. Tener un sólido conocimiento de los conceptos y principios de la teoría de crisis es impor-

tante para que los trabajadores sociales puedan hacer frente a los cambios que ocurren en el proceso de intervención en crisis y evitar resultados negativos e insatisfactorios.

9.1. Contenido conceptual de referencia del modelo

La intervención en crisis es un método de ayuda dirigido apoyar a una persona y/o familia o grupo para que puedan afrontar un suceso traumático de modo que la probabilidad de efectos negativos (daño físico y psicológico, estigmas emocionales) se aminoren e incremente la posibilidad de crecimiento, de nuevas habilidades, opciones y perspectivas vitales. La intervención en crisis significa, de alguna forma, apoyar de forma activa en la situación vital a una persona que está experimentando una ruptura vital y apoyarla a movilizar sus propios recursos para superar el problema y así recuperar el equilibrio emocional.

Como señalan Swanson y Carbon (1998), desde la formulación de la teoría de la crisis se han consolidado una serie de conceptos básicos que son comúnmente aceptados por quienes practican la intervención en crisis y que son los siguientes:

1. Las crisis son experiencias normales en la vida. Reflejan una lucha en la que la persona intenta mantener un estado de equilibrio entre sí mismo y su entorno.
2. El estrés desencadena la crisis que puede ser un acontecimiento externo o interno. Puede ser un hecho catastrófico o el producto de una acumulación de acontecimientos menos graves.
3. La gravedad de la crisis no se relaciona con la gravedad del estresor sino con la de su percepción por la persona.
4. Puede existir un nexo (experimentado emocionalmente y no necesariamente consciente) entre la situación actual y conflictos del pasado.
5. Las crisis son acontecimientos autolimitados (4-6 semanas) que se resuelven adaptativa o desadaptativamente.
6. En las crisis, las defensas están debilitadas, por lo que la persona está más receptiva al apoyo y los esfuerzos mínimos conllevan resultados máximos.
7. La resolución adaptativa de la crisis ofrece una triple oportunidad: a) dominar la situación actual, b) elaborar conflictos pasados, y c) aprender estrategias para el futuro.
8. La resolución no está tan determinada por las experiencias pasadas o la estructura de la personalidad como por procesos presentes.

9. Las pérdidas anticipadas o reales suelen ser un factor importante a trabajar.
10. Con la resolución adaptativa emergen nuevas fuerzas y nuevas habilidades de resolución de problemas para el futuro.

9.2. Naturaleza de la intervención

A partir de los trabajos de los psiquiatras Lindemann y Caplan, un grupo de trabajadores sociales dedicados a la salud mental vieron la aplicabilidad de la teoría de la crisis al Trabajo Social. Han sido diversos los autores que han adaptado el método de intervención en crisis al Trabajo Social y que han producido una serie de enfoques diferentes dentro del modelo, entre los que destacan, por su relevancia, Howard Parad (1965), Lydia Rapoport (1970), Naomi Golan y Kieran O´Hagan. De sus trabajos extraemos los siguientes elementos comunes que definen la naturaleza de la intervención del Trabajo Social en crisis:

— La intervención en crisis desde el Trabajo Social supone una intervención activa y directiva en la vida de la persona, una especie de primera ayuda social, cuyo objetivo es apoyar a la persona a conseguir un estado tolerable de confort emocional y que desarrolle capacidades para afrontar la situación de forma efectiva.
— El «focus» de la intervención se centra en el presente, en el aquí y ahora. Con lo que la historia de la persona no es un aspecto especialmente importante, sobre todo en los momentos iniciales de la intervención.
— Propone la necesidad de dar una respuesta rápida y breve. Éste es un aspecto de vital importancia. Los estudios y diagnósticos a largo plazo que proponen otros modelos de intervención no tienen aplicabilidad en este modelo de intervención, ya que el tiempo del que se dispone para potenciar un cambio es pequeño. La característica que le diferencia del modelo de trabajo centrado en la tarea es que la respuesta sobre todo se dirige al plano emocional y al aprendizaje de recursos para manejar los problemas cotidianos en el futuro.
— Es una intervención especialmente centrada y estructurada. En general, los autores convienen en tres fases de la actuación poniendo especial énfasis en la importancia trascendental que tiene la primera entrevista, en la que además de obtener la información más vital, el trabajador social deberá mostrarse receptivo, acogedor, comprensivo y plantear a su vez un plan de acción inmediato.

— Otra característica fundamental es la total disponibilidad del trabajador social durante la fase de crisis, que no permite un periodo prolongado de estudio y de investigación y el mantenimiento de los contactos dentro del contexto de un horario establecido.
— Es un método de intervención que utiliza el contrato, al igual que lo hacen otros modelos con el fin de que la persona se movilice en busca de la salida de la situación de crisis en la que se encuentra.
— Unido al contrato, se encuentra la determinación de unos límites temporales. La intervención no debe prolongarse indefinidamente en el tiempo, debe tener unos claros límites temporales que la acoten. Una característica de la crisis, si no la principal, es que se trata de una situación límite en el tiempo. Caplan (1965) situaba la duración de las crisis entre una y seis semanas. Tiempo en el que el individuo se encuentra predispuesto para ser apoyado.

9.3. Naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que apoya

El trabajador social está dotado de mayor poder y autoridad en este modelo de intervención, ya que posee una mayor capacidad de directividad que la que le atribuyen otros modelos. Este mayor poder lo otorga la propia situación de crisis, que pone al individuo en una situación de confusión y de desequilibrio que a menudo le incapacita para tomar decisiones correctas. La autoridad del trabajador social debe ser utilizada en los momentos en los que el cliente se encuentre más confuso y desestabilizado. Su competencia y maestría profesional (Rapoport) le atribuyen capacidad para percibir la realidad, organizar la acción y proponer consejos y decisiones. Por tanto, propone una relación distinta a la de otros modelos menos basados en la directividad del trabajador social. Conseguir la vinculación (*attachment*) entre trabajador social y usuario (que postulan otros modelos) no es tan importante en el método de intervención en crisis. La definición de los objetivos, en los que trabajar depende por tanto de forma mayoritaria del trabajador social. En cuanto a la actitud del trabajador social, ésta «debe ser activa, decidida y entregada» (Golan, 1978: 82). Al igual que señalara Rapoport (1970) en su modelo, Golan atribuye al trabajador social un papel activo en la valoración de la situación y en la valoración de las acciones a llevar a cabo en el proceso de intervención. Eso sí, señalando como principal regla a seguir por el trabajador social la comunicación de optimismo y esperanza a lo largo de todo el proceso.

9.4. La manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre

Uno de los postulados principales de este modelo radica en la creencia de que cada persona tiene un potencial y unas capacidades propias para crecer y para resolver problemas. La misión de los trabajadores sociales ante aquellos que se encuentran en un estado de crisis y angustiados es facilitar el descubrimiento de dichas capacidades y el desarrollo de habilidades que les permitan hacer frente a los desafíos y problemas que les plantea la vida. Aunque es un modelo de intervención centrado principalmente en el Yo (aspectos afectivos, cognitivos, de adaptación), incorpora el entorno, el medio ambiente, como un factor relevante para la resolución de la crisis. Ahora bien, este modelo mantiene una dirección muy marcada hacia la adaptación intrapsíquica de situaciones externas por parte del individuo.

10. Modelo centrado en la tarea

En primer lugar, hay que señalar que este modelo de intervención no toma concepciones teóricas ni metodológicas prestadas de otras disciplinas científicas, sino que ha sido desarrollado por completo desde el Trabajo Social y para el Trabajo Social, aunque recibe ligeras influencias de la teoría de la comunicación, de la teoría del aprendizaje, de la teoría de los roles y del conductismo. Los orígenes de este modelo de intervención hay que buscarlos en los trabajos realizados por William Reid y Ann Shyne, a finales de los años sesenta. Estos trabajos sugerían que los resultados de intervenciones a corto plazo eran más satisfactorios que aquellos que se obtenían a través de intervenciones abiertas en el tiempo, en las que algunos usuarios abandonaban los servicios de ayuda. En cuanto a su concepción teórica, es un modelo orientado a proporcionar una respuesta práctica, breve y eficaz, centrándose en la consecución de unos objetivos específicos y en la ejecución de unas tareas, con el fin de solucionar un determinado problema.

10.1. Contenido conceptual de referencia del modelo

Este modelo ha realizado una contribución especial al Trabajo Social desde el momento en que centra la intervención en los problemas definidos por los propios usuarios, no en el diagnóstico del trabajador social y que enfatiza la corresponsabilidad mutua del trabajo entre trabajador social y usuario, así como por demostrar gran interés en la evaluación de los resultados de la intervención.

El modelo se encuentra diseñado para ayudar en la resolución de dificultades que experimentan las personas en interacción con sus situaciones sociales, donde los sentimientos internos y las preocupaciones provienen de acontecimientos del mundo externo.

Es un modelo que se centra básicamente en el trabajo conjunto entre trabajador social y usuario dentro de unos límites temporales marcados a través de un procedimiento muy claro y sencillo.

Además, este modelo pretende proporcionar a los clientes una experiencia gratificante en la solución de problemas de tal forma que los clientes mejoren en su capacidad de afrontar las dificultades y puedan aprender a través del proceso.

Los conceptos básicos en los que se basa este modelo de intervención son los siguientes:

— La selección de un problema como problema diana, del conjunto de problemas que presenta el usuario.
— La definición y la utilización de las tareas para abordar el problema seleccionado.
— Una continuada revisión y negociación entre cliente y trabajador social.
— La utilización de límites temporales marcados en la solución del problema.

Es un método que se ha demostrado especialmente eficaz en la intervención con problemas causados por conflictos interpersonales, insatisfacción con las relaciones sociales, problemas con organizaciones formales, problemas de toma de decisiones, recursos insuficientes, problemas conductuales.

10.2. Naturaleza de la intervención

Este modelo no centra su interés en el estudio de las respuestas emocionales o en las experiencias del pasado de los usuarios, sino en identificar y aclarar cuáles son los elementos centrales del problema en el presente, en el mundo del usuario y en conocer los obstáculos que impiden el cambio. Desde esta perspectiva, la intervención se centra en explorar y diagnosticar los problemas actuales que el cliente observa en su vida, seleccionando los principales.

Básicamente, los elementos principales en los que se apoya la práctica de la intervención centrada en la tarea son: la delimitación del problema, los objetivos, el límite del tiempo, las tareas a llevar a cabo y el contrato.

— *Delimitación del problema.* Se realiza una exploración del conjunto de áreas del usuario que pueden ser objeto de ayuda. Es muy importante en este modelo la participación del usuario y su visión a la hora de identificar las áreas problemáticas. Esta fase de exploración y discusión de las áreas de dificultad finaliza con la elección de un problema «diana», del problema sobre el que va a ir dirigida la acción. En esta parte de la intervención es importante que sea el usuario quien decida cuál es el problema con el fin de conseguir la implicación del mismo. El trabajador social tiene en este momento una labor de asesoramiento cuyo principal cometido es, primero, apoyar al cliente a identificar dicho problema y, segundo, asegurarse de que es un problema que es susceptible de ser modificado.
— *Definición de objetivos.* Una vez delimitado el problema «diana», se deben establecer los objetivos que han de guiar la tarea, es la parte central del modelo. El trabajador social debe apoyar al usuario a identificar los objetivos que quiere alcanzar, asegurándose de que sean realizables por parte de la persona y que sean observables y evaluables.
— *Limitación temporal.* Nunca más de doce sesiones o de tres meses de trabajo conjunto. El motivo de fijar un límite temporal es concentrar los esfuerzos tanto del profesional como del usuario en torno a unos objetivos concretos y evitar las disfuncionalidades que se producen en la relación entre usuarios en las intervenciones de medio y largo plazo.
— *Las tareas.* Se llevan a cabo después de haber acordado tanto los problemas, los objetivos, como los límites temporales, y son centrales para este modelo de intervención. Las tareas son partes diferenciadas del global de la acción: una serie de pasos consecutivos hacia la consecución de un objetivo. Las tareas son desarrolladas por los trabajadores sociales y por los usuarios, para que el proceso de solución de problemas se convierta en un trabajo conjunto. Ambos establecen el mejor camino a seguir, estructuran el tiempo dividiéndolo en fases adecuadas e igualmente estructuran el trabajo entre ellos. El proceso de cumplimentación de tareas se diseña para conseguir cambios significativos a la vez que para convertirse en un modo de «aprender haciendo». Mediante la comprensión de las tareas, usuarios y trabajadores sociales, pueden ver cómo los obstáculos se superan al mismo tiempo que se aprenden nuevas estrategias para vencerlos. Se realiza una evaluación de cada una de las tareas, que se convierte en un elemento fundamental en el proceso.
— *El contrato.* Es un ingrediente básico en este modelo, es una «forma contemporánea de establecer el acuerdo entre usuario y trabajador

social» y es una manera de formalizar un acuerdo que tiene como finalidad básica realizar un cambio. Este modelo de intervención se vale de esta estrategia fijando en él una serie de contenidos y de compromisos sobre las actividades que cada uno, trabajador social y usuario, llevarán a cabo.

10.3. Naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que apoya

Este modelo cree en las capacidades y en las potencialidades de las personas para resolver sus propias dificultades. Desde este punto de vista, el modelo cree en la intervención más como un trabajo basado en la colaboración, puesto que intenta conseguir que sean los usuarios los que tomen el control, las riendas de su situación, teniendo en cuenta sus valores, creencias y concepciones. La relación entre el trabajador social y el usuario en este modelo viene definida por una relación basada no en la directividad, sino en el asesoramiento. El modelo deja que las principales decisiones se tomen en el lado del usuario, entendiendo así que se trata de una forma de intervención democrática, ya que ubica al usuario en el centro de la misma. El trabajador social mantiene una relación de asesoramiento y de máximo respeto a las capacidades y posibilidades del usuario.

10.4. La manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre

Este modelo postula básicamente un trabajo que a través de tareas busca apoyar a las personas para conseguir alcanzar unos determinados objetivos que son delimitados por ellos mismos. En este modelo, al contrario que en otros modelos, no busca un cambio en la personalidad, sino un cambio en cuanto al problema, lo que le diferencia claramente de modelos de corte clínico, no considerando a la persona a la que apoya como un paciente sino como un usuario. Además, es un método optimista que busca construir la confianza, puesto que centra su atención en mejorar las capacidades y las fortalezas de las personas. Reconoce que, aunque con el necesario apoyo profesional, la persona tiene la clave para resolver los problemas.

11. Modelo humanista/existencialista

Frente al conductismo y al psicoanálisis, en Estados Unidos se originó el movimiento de psicología humanista, según el cual la persona busca autorrealizarse, siendo éste el propósito general que guía sus acciones y da sentido a su vida. Maslow (1908-1970) denominó a esta tendencia como la «tercera fuerza» (en psicología), señalando así su rechazo a un tiempo del conductismo y del psicoanálisis. Los teóricos humanistas dejan de lado las explicaciones basadas en mecanismos psicológicos y en cuestiones patológicas, señalando como elementos de interés el significado subjetivo que las personas atribuyen a sus experiencias y el crecimiento positivo. Lo que pretende explicar es la vida del hombre sano, guiado por una amplia jerarquía de motivos dominados por el autodesarrollo o el cumplimiento de la vocación propia. Entre los autores de referencia encontramos a Maslow, Rogers, Berne, Perls, Kierkegaard, Husserl, Heiddeger, Marcel y Buber. El modelo humanista y existencial es un modelo que ha tenido una gran repercusión en el Trabajo Social, porque proponen, más que unas determinadas técnicas de intervención o una determinada estructuración de la misma (aspectos cruciales en otros modelos), una filosofía de intervención que se encuentra muy acorde con los pilares en los que se asienta el Trabajo Social, como son el máximo respeto a la persona que necesita apoyo y la no imposición del proceso de intervención. El Trabajo Social humanista respeta la diversidad, la pertenencia étnica, la cultura, los estilos de vida y de opinión, denuncia las formas de violencia y de discriminación, rechaza la estandarización y el modelamiento del ser humano, respetando la capacidad de acción y de elección de éste, impulsando la cooperación, el trabajo comunitario y la comunicación.

11.1. Contenido conceptual de referencia del modelo

El humanismo y el existencialismo aportan un marco de referencia teórico que subraya en primera instancia la libertad, la dignidad y el potencial de elección que poseen las personas. Personas que se conciben en constante desarrollo y evolución, en constante crecimiento. Bajo estas premisas, entienden que las personas crean su personalidad a través de las elecciones y decisiones que toman en su vida, las cuales vienen determinadas por la libertad y la conciencia.

— *Humanismo.* Aporta una visión integradora, holística, del ser humano, concibiendo a la persona como un todo en el que operan interrelaciones entre factores físicos, emocionales, ideológicos y espiritua-

les. El humanismo no divide, no separa aspectos de la persona, identificándolos como la causa de la enfermedad, del problema. El humanismo ve en el ser humano un ser completo y tiene en cuenta cada aspecto y su influencia en el todo. El humanismo entiende al hombre como un ser equipado del conjunto de potencialidades necesarias para su completo desarrollo, frente a otras consideraciones teóricas que lo conciben como un ser incompleto, víctima de sus pulsiones, instintos y determinismo genético. El humanismo ve en el síntoma la manifestación externa de un problema o conflicto interno (potencialidades no desarrolladas). El humanismo no trata de eliminar dicho síntoma, como proponen otras teorías sociales, sino que trata de escucharlo, de entender su significado, de comprenderlo. El humanismo se niega a distinguir entre personas enfermas y personas sanas. Considera que todas las personas necesitan apoyo a la hora de buscar o encontrar su equilibrio. El humanismo entiende que la personalidad surge como una totalidad que se encuentra sujeta a un cambio permanente y continuo, basada en la libertad de acción de las personas, en su capacidad de elección y en su intencionalidad. Los seres humanos actúan de forma intencionada, no se limitan a comportarse, determinan lo que hacen, imprimiendo significado a sus decisiones y elecciones.

— Existencialismo. Afirma que lo que propiamente existe es el hombre, no las cosas, que toman su ser en él o a través de él. El hombre no posee una esencia que le determine a ser o a comportarse de una determinada forma, sino que él mismo es su propio hacerse, su propio existir. Existir es para los existencialistas libertad y conciencia. Libertad porque el hombre es un modo de ser que nunca es dado de antemano, sino que el hombre puede conquistar su propia esencia. Conciencia, porque el hombre se comporta en el mundo social de forma intencionada, en torno a un objetivo que le da sentido a su existencia. Toda conciencia es siempre dirigirse hacia algo, es «conciencia de». La conciencia es «un poder de ser lo que no se es y de no ser lo que se es», una intencionalidad. El existencialismo concibe al hombre como posibilidad abierta, libertad de hacerse esto y lo otro, le reconoce la capacidad de elección. Ahora bien, en la medida en que el hombre está arrojado al mundo, ha de contar con aquello que le es «dado», con las circunstancias que limitan y cercenan sus posibilidades y su libertad. El hombre tiene la capacidad de poder elegir libremente y no debe eludir dicha responsabilidad, ya que si no, no llevará una existencia auténtica. La angustia, a la que se refiere el existencialismo, nace de un futuro indefinido, de un horizonte vital lleno de posibilidades al que el hombre debe de enfrentarse,

asumiendo plenamente la libertad de construirse a sí mismo a cada instante.

11.2. Naturaleza de la intervención

El modelo existencial y humanista ha sido un modelo que ha impactado en el Trabajo Social debido sobre todo a que utiliza una filosofía sobre la persona y las relaciones sociales que coinciden con las raíces del Trabajo Social. Filosofía en la que la consideración de las personas individualmente como un todo y en interacción con su entorno, el respeto hacia la comprensión e interpretación de sus experiencias vitales y la observación de los usuarios como el objetivo central del trabajo, entroncan con algunos de sus pilares fundamentales. El Trabajo Social humanista centra su atención en el hombre como sujeto, lo que le diferencia de otros enfoques que lo consideran un paciente (enfermo) o un cliente (asistencialismo). Desde esta posición de partida, el trabajador social humanista dirige su atención y apoyo hacia una persona igual que él, reconociéndolo como ser pensante y ente racional, capaz de dirigir su vida y de darle un sentido a la misma. Además, le reconoce su capacidad reflexiva y de análisis de las situaciones, con lo que el Trabajo Social humanista es sumamente respetuoso con los diagnósticos que la propia persona realiza respecto de su situación vital y/o de su problemática concreta. La intervención humanista no interpreta nada, no diagnostica nada, sino que favorece la reflexión de y con el otro. Así, mientras el psicoanálisis o el conductismo ponían el acento en los aspectos inconscientes y emocionales, el Trabajo Social humanista deposita su atención en la dimensión pensante y reflexiva de las personas. Esta actitud y capacidad reflexiva es condición «sine qua non» para poder construir un cambio, una transformación, que no sean impuestas (desde una autoridad profesional) y que garanticen su perdurabilidad.

Al igual que en el caso del modelo psicodinámico, este modelo posee diferentes enfoques de intervención que de alguna forma se reconocen como similares en cuanto a los pilares de referencia mencionados, si bien incorpora matices teóricos innovadores y nuevas formas de práctica profesional que le hacen diferente, entre los que destacan:

a) El enfoque centrado en el cliente (Carl Rogers). Carl Rogers, a través de sus principales publicaciones, como fueron *Psicoterapia centrada en el cliente* (1969), *El proceso de convertirse en persona* (1961) y *Orientación psicológica y psicoterapia* (1978), plantea el siguiente postulado como eje de su concepción terapéutica: «La persona tiene capacidad suficiente como para manejar de forma constructiva todos los aspectos de su vida que potencialmente pue-

den ser reconocidos en la conciencia» (Rogers, 1972, 1978). La hipótesis central del enfoque de intervención rogeriano es el respeto absoluto por la capacidad de desarrollo y de actualización del ser humano siempre que disponga de las condiciones adecuadas. De forma que la intervención no se centrará tanto en actuar sobre la persona, sobre el ser humano en dificultad, sino más bien en «acompañarle» en la experiencia, dándole las condiciones necesarias y dándole seguridad para poder crecer, para poder desarrollarse. Rogers cree que esta capacidad de que disponen todos los seres humanos puede estar en estado de latencia, debido a diversas fuerzas negativas (sociales), siendo la intervención, la terapia, la encargada de ayudar a movilizar las tendencias inherentes al entendimiento y crecimiento personales.

b) El enfoque guestáltico. La terapia de la Gestalt es otro enfoque humanista de intervención que fue desarrollado por el psicoanalista alemán Fritz Perls (1951). Perls, contrario a la pura tradición psicoanalítica, sostenía que el descubrimiento intelectual (interpretativo) de lo que le está sucediendo al paciente era insuficiente para curar el trastorno, por lo que ideó un modelo de intervención nuevo, basado en ejercicios específicos pensados para mejorar la consciencia de la persona sobre su estado físico, sus emociones y sus necesidades reprimidas. Para ello creó la Gestalt. Desde esta perspectiva, la Gestalt, no sólo apunta a tratar la patología, sino que se fija en el desarrollo integral del ser humano considerado como un todo (holísticamente), como una totalidad que implica lo mental, lo corporal, lo emocional, lo social y hasta lo espiritual. La Gestalt se centra en el «aquí y ahora», considera más importante que las personas indaguen e investiguen «cómo» experimentan un problema en el presente, a que busquen los orígenes en el pasado. Para ello es necesario estar en «contacto» con todo lo que sucede, desarrollando y abriendo la capacidad de percepción a las sensaciones corporales y a los sentimientos. La Gestalt, antes que una terapia verbal o interpretativa, es una terapia vivencial (experiencial). Por eso la labor del profesional/terapeuta no va dirigida a la interpretación, sino que va dirigida a generar un espacio en el que trabajar, en el que poder experimentar, utilizando para ello diferentes técnicas, además de la palabra, como por ejemplo la silla vacía, la toma de conciencia, la escenificación de los sueños, el monodrama, juegos corporales, juegos teatrales, entre otras, que serán detalladas más adelante.

c) Análisis transaccional y Trabajo Social. Desarrollado por Eric Berne, el análisis transaccional analiza la persona y su comportamiento a través de un análisis que se centra en los aspectos intrapersonales,

las relaciones interpersonales, los juegos psicológicos y el argumento de vida. Berne utiliza estos elementos para elaborar una interpretación fenomenológica de la conducta de los seres humanos y no tanto una interpretación psicoanalítica (más basada en la psicometría y en la experimentalidad). Por este motivo el modelo se ubica dentro de los psicodinámicos, pese a tener una clara influencia humanista. Este modelo ofrece diversas aportaciones que han sido muy relevantes para el crecimiento metodológico y teórico del Trabajo Social. Y lo es cuando le aporta una formación básica y sencilla en aspectos psicológicos elementales como la personalidad, la comunicación, las necesidades humanas, las emociones y los sentimientos, las actitudes, la dinámica de grupos, etc. Igualmente, es un modelo que facilita orientaciones útiles para explicar los comportamientos propios y de los otros, para poder basar de forma sólida las estrategias de relación y cambio que se dan en la intervención desde el Trabajo Social. Es un modelo que da patrones de referencia para la observación, autoobservación y el crecimiento personal y profesional, y que aporta experiencias vivenciales individuales y grupales que abren nuevas perspectivas en la comunicación personal y en la solución de problemas.

d) El enfoque existencialista. Con la publicación en 1978, de *Existential social work*, Krill desarrolla un modelo ecléctico de aplicación de las ideas humanistas y existenciales al Trabajo Social. Este modelo toma ideas de Rogers, de la psicología de la Gestalt, del zen y de filosofías similares. Según Krill, este enfoque fija su atención en que los usuarios se centren en la exploración de sí mismos y de su entorno. Según este principio, las primeras entrevistas se dedicarán a la indagación de la razón de ser de las personas. La utilización del diagnóstico tal y como lo utilizan otros modelos son a su entender inadecuadas, ya que no sirven para ayudar al usuario, sino para que el trabajador social se sienta menos inseguro. Según Krill (1978), tampoco se debe de ayudar al usuario a que busque el autoconocimiento, puesto que es una seducción para aceptar una utopía ingenua, ni tampoco presionarle a que se ajuste a unos determinados estándares puesto que es opresivo. Se debe, según Krill, utilizar la razón para refutar las ideas fijas a las que los clientes sociales se aferran para mantenerse en sus problemas; esto les concede una mayor libertad para investigar caminos existenciales alternativos. En segundo lugar, conforme avance el tratamiento, y usuario y trabajador social tengan una relación de seguridad, se le pueden ofrecer a la persona otras vivencias (por demostración o práctica), así como asignarle tareas para hacer en casa sobre nuevas experiencias de la

vida cotidiana. El trabajador social no realiza un diagnóstico, ni un pronóstico, ni una prescripción, sino que estimula al usuario para que éste busque nuevas opciones vitales (Ballestero, 2004: 28-56).

11.3. Naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que ayuda

El trabajador social desde la perspectiva humanista/existencial es un mero observador, una especie de espejo, que respeta la experiencia auténtica del paciente, y se espera que, a través de la transmisión del «darse cuenta» y a través del diálogo, el paciente incremente su darse cuenta, pudiendo crecer y ser más autónomo. El trabajador social ha de establecer una relación profundamente personal con su usuario y comportarse como una persona frente a otra y no como un profesional científico de rol superior. El trabajador social en esta relación debe ayudar a clarificar las emociones del usuario, ser un facilitador en el proceso de hacerlas conscientes y, por ello, manejables y no patológicas. Debe igualmente facilitar la implicación mutua en los objetivos y tareas de la terapia, en sus elecciones y decisiones. Según este modelo, es necesaria la madurez emocional del trabajador social, la cual le ayuda a participar en la tarea de cambio de la otra persona, sin tener la tentación de modelar dicho cambio según su imagen (esto se produce con bastante frecuencia). Esta madurez implica no ser juez o modelo del usuario, sino amplificador o resonador de los esfuerzos que el usuario hace por crecer, por desarrollarse.

11.4. La manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre

El modelo humanista/existencial nos ha mostrado cómo sus principios de acción pasan por el apoyo a las personas para que éstas incrementen el número de posibilidades y de opciones disponibles en sus vidas. Para llevar a cabo esta concepción de la relación de apoyo, el modelo humanista/existencial propone que el profesional del Trabajo Social reconozca a las personas no como simples recipientes pasivos de servicios, sino como agentes activos que juegan un papel central en la determinación del curso de sus vidas. El usuario, para el modelo humanista/existencial, es el principal protagonista de todo el proceso. El usuario es libre, es autónomo, y siempre la solución del problema. La capacidad de hacer elecciones y la disponibilidad de una determinada serie de elecciones son factores determinantes a tener en consideración por parte del Trabajo Social.

Consecuentemente, la evaluación y la consiguiente intervención deben tener en cuenta tanto la dimensión objetiva como la dimensión subjetiva: en cuanto a la dimensión subjetiva, se trata de conocer cómo es experimentada, vivenciada, la situación en la que se encuentra el sujeto o los sujetos implicados y cuál es la trascendencia, la importancia que tiene para el/ellos; y en cuanto a la dimensión objetiva, se refiere al conocimiento de los factores que han llevado a la situación actual.

12. Modelo crítico/radical

El Trabajo Social crítico no surge hasta finales de los sesenta y principios de los setenta en el Reino Unido, Canadá, Australia y Estados Unidos (Mullaly, 1997; Fook, 1993; Marchant/Wearing, 1986; Withorn, 1984; Bailey/Brake, 1975; Galper, 1975). Tuvo especial relevancia en el mundo anglosajón y especial relevancia en el Trabajo Social sudamericano, ya que inspiró el movimiento de la reconceptualización. Los antecedentes intelectuales del Trabajo Social crítico son muy diversos y recogen un amplio conjunto de teorías sociales, que van desde las teorías feministas, el marxismo, el desarrollo comunitario, la teoría radical de la educación (Freire), la sociología radical, hasta las teorías críticas sobre el carácter étnico y la teología de la liberación (Healy, 2000: 24). Fundamentado en estas bases teóricas, el Trabajo Social crítico sostiene que los usuarios no son ni parcial ni totalmente culpables de las circunstancias personales y sociales a las que se enfrentan, sino que apuntan a los orígenes sociales y a las estructuras sociales como causantes de dicha situación opresiva. Con este planteamiento, la función del Trabajo Social da un giro radical conforme a lo visto en los modelos precedentes. Entienden que la función del Trabajo Social no puede ser la de adaptar a la persona a un medio que muchas veces le es hostil. Se apuesta por una forma de intervención liberadora desde el Trabajo social, que parta de la base de que el cambio se encuentra en los protagonistas del mismo, en las personas. Son ellos, los usuarios, los que a través de un proceso de toma de conciencia de su situación se transforman en personas activas, en protagonistas del cambio individual y social (estructural).

12.1. Contenido conceptual de referencia del modelo

El Trabajo Social crítico trae a la escena de la intervención social la importancia de la estructura social y la dominación/opresión en el análisis de los problemas sociales. Los primeros enfoques de la práctica crítica se encontraban claramente fundamentados en la teoría marxista, donde la clase so-

cial era la categoría conceptual clave en el análisis y la respuesta de la opresión. Posteriormente, el movimiento feminista señaló al patriarcado como el sistema generador de opresión, iniciando una discusión importante para el Trabajo Social crítico, puesto que había otras opresiones (por ejemplo, el racismo) que no encajaban necesariamente dentro de las opresiones según la clase social. El Trabajo Social crítico supera este desafío señalando que el denominador común es que todas las formas de opresión se basan en un planteamiento idéntico de subordinación y de dominación contra el que hay que trabajar. Al radicar el problema en la estructura social dominante, permite que los trabajadores sociales críticos/radicales consideren que los diversos objetivos emancipadores de los grupos oprimidos puedan conciliarse. El objetivo es conseguir una sociedad libre de dominaciones de todo tipo en donde se puedan satisfacer todas las llamadas de la liberación (Healy, 2001: 41).

En cuanto a los conceptos básicos de la teoría critica radical, se destacan brevemente los siguientes:

— Las teorías sociales críticas buscan explicar el orden social. Se prima la comprensión de la sociedad como totalidad, entendiendo que la estructura social global ordena y da sentido a las relaciones sociales. De tal forma que, a la hora de explicar y analizar los acontecimientos y experiencias «locales», éstos son observados como efectos de la estructura social global existente.
— La perspectiva de conflicto es fundamental para comprender las relaciones de poder. Las diferentes teorías sociales críticas se fijan en la dimensión de la lucha de poder entre grupos sociales opuestos, opresores y oprimidos. Opresor y oprimido son efectos del sistema social y se encuentran determinados por la estructura. Esta postura, de que los humanos producen y a su vez son producidos por la sociedad, se encuentra basada en una concepción activista de los seres humanos, porque, aunque estén determinados por la estructura social, se reconoce que también son capaces de alterarla. Así, el cambio social lleva consigo la confrontación entre elites y opresores.
— El énfasis en la autoconciencia racional como precursora del cambio. Según la ciencia social crítica, la transformación social requiere un proceso de concienciación a través del cual el oprimido pueda analizar de forma crítica las ideologías dominantes en la sociedad, para desde ahí buscar el cambio necesario. En este proceso de toma de conciencia significa la liberación de los oprimidos de forma que tengan la posibilidad de elegir y que al mismo tiempo puedan contribuir a la creación de un orden social que satisfaga sus verdaderas necesidades.

— La participación de los oprimidos en el proceso de cambio. El objetivo siguiente que plantea la teoría crítica es que los individuos tomen parte activa en el proceso de cambio, es decir, que luchen por conseguir un mayor control sobre la situación. Las personas no sólo deben asirse a su propia conciencia, sino que deben también tomar el control de su propia situación, deben de hacer algo con relación a las circunstancias que determinan su conducta.

12.2. Naturaleza de la intervención

El Trabajo Social crítico se caracteriza por su oposición al carácter individualista que imponían las teorías clásicas del Trabajo Social, en especial las psicoanalíticas que se convirtieron en la corriente principal del Trabajo Social hasta los años setenta. La aplicación del modelo crítico/radical al Trabajo Social, en su momento, fue innovadora en tanto en cuanto incorporó en el abordaje de los problemas sociales aspectos tan importantes como las luchas de poder, la hegemonía ideológica y de clase, el estatus, la profesionalización, la educación, la cuestión sexista y la opresión social (Payne, 1995: 275).

El Trabajo Social crítico construye una práctica que plantea un compromiso con los sectores populares. Los marginados, los excluidos, los extraños, los sin voz, sujetos pasivos del cambio hasta ese momento, se convierten en elementos activos para la práctica profesional y en protagonistas clave del proceso (de liberación). Desde el punto de vista del Trabajo Social crítico, la práctica del Trabajo Social es más que tratar con los usuarios. Parte de la base de que para ser más eficaz el Trabajo Social debe de tener como objetivo el cambio estructural real. Son varios los enfoques críticos y radicales de intervención desde el Trabajo Social que se han ido desarrollando en el tiempo, de entre los cuales destacamos:

a) El enfoque marxista de Trabajo Social (Leonard y Corrigan). Leonard (1984) propone reconocer que la psicología y la personalidad de la persona provienen de las relaciones sociales formadas por los modos de producción y reproducción. La persona se encuentra configurada por las experiencias obtenidas en la economía y sus consecuencias, experiencias que vienen dadas por la forma en que ofertamos nuestro trabajo (Leonard, 1984). Así, el Trabajo Social debe comenzar entendiendo la experiencia individual y los elementos de la personalidad individual como un reflejo de las relaciones de producción y de las contradicciones dentro de dichas relaciones. Esto

significa entenderlas no sólo en relación con la familia, como reflejo de la estructura de dominación económica, sino también en relación con otras grandes estructuras con las que las personas interaccionan. De esta forma, el análisis que el trabajador social hace del individuo y de las situaciones sociales ya no se basaría simplemente en el entendimiento de una dicotomía entre entender a la persona y/o entender la estructura social.

b) El Trabajo Social feminista. El feminismo ha tenido un efecto profundo en la práctica del Trabajo Social, puesto que ha hecho emerger el género como tema y ha demostrado cómo la opresión de las mujeres se encuentra estructurada e incrustada en la propia prestación del Trabajo Social. Como denominador común, ya se trabaje con individuos, con familias, con grupos, con organizaciones o con comunidades, la intervención feminista desde el Trabajo Social posee siempre una mirada positiva hacia las mujeres, rechazando los estereotipos negativos, localizando el problema y sus raíces dentro de un contexto sociopolítico, despatologizando los problemas personales, viendo la necesidad de cambio individual como colectivo, estableciendo una relación de igualdad con el usuario, impulsando el desarrollo total del mismo, escuchándole activamente, reforzando su «self», ayudándole a encontrar su propia voz y a utilizar su propia «revelación».

c) El enfoque problematizador de Paulo Freire. Éste propone un modelo de intervención educativo que, al contrario que otros enfoques utilizados hasta ese momento, a la hora de orientar la intervención social tiene en cuenta el análisis crítico de la realidad y promueve una adecuada comprensión de algunos factores que se manifiestan en los procesos de transformación social. Para ello aporta el método de la problematización. La problematización es un método de intervención importante para el Trabajo Social, puesto que propone un proceso (ya sea sobre un grupo, una comunidad o sobre una persona) destinado a problematizar la realidad social en la que éste se encuentra. Este proceso tiene una doble finalidad, por un lado tomar conciencia de la situación y por otro diseñar el proceso que permita superarla. La idea que subyace no es la de la adaptación de la persona, grupo o comunidad a la situación, sino que es la de la acción para superar la problemática en la que se encuentran, a través de fomentar la crítica social, el análisis y la reflexión crítica.

12.3. Naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que apoya

La relación entre trabajador social y usuario se caracteriza por ser una relación basada y fundamentada en los principios democráticos de igualdad, equidad, confianza y respeto. El usuario es soberano en sus acciones y el que más sabe, puesto que la experiencia personal es un conocimiento más valioso que el saber técnico del profesional. Existe además una confianza en el potencial humano para resolver los propios problemas, así como un gran respeto por el otro desde la comprensión. El Trabajo Social crítico pone especial énfasis en que el trabajador social debe ser conocedor de su posición de poder en la relación con la persona y que mediante el reconocimiento de esa posición debe esforzarse por conseguir una relación igualitaria en donde se haga una transferencia de poder del trabajador social al participante. Healy (2001) señala que son tres las estrategias que postula el Trabajo Social crítico para conseguir unas relaciones igualitarias en la práctica profesional:

a) Disminución de las diferencias entre trabajadores y usuarios, que se consigue mediante la no utilización de signos de categoría y autoridad que los diferencien del usuario (vestido, jerga profesional, etc.) y mediante el establecimiento de un compromiso práctico con los valores del poder compartido y del liderazgo de la persona, que consiste en un aprendizaje mutuo, compartiendo conocimientos, habilidades y tareas en todas las fases y procedimientos de la práctica.
b) Revalorización de los conocimientos del participante. La experiencia vivida por el usuario es el principal activo de la práctica, considerándola incluso más importante que el saber «técnico» del profesional. Según esta opinión, la experiencia vivida de la opresión constituye una fuente fundamental para poder comprender la sociedad y los procesos de cambio social.
c) Garantizar la responsabilidad del trabajador con respecto al usuario. El trabajador social se debe antes al usuario que a la institución para la que trabaja. Según esta concepción, el trabajador social debe facilitar la máxima información posible al usuario y desarrollar unos mecanismos a través de los cuales el cliente pueda cuestionar al profesional.

12.4. La manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre

En cuanto a la práctica profesional, la teoría crítica aporta la urgencia de efectuar un cambio del poder en las elites políticas, económicas y culturales, donde el tradicional esquema jerárquico de dominación vertical dé paso a unas relaciones de equidad y de igualdad. Este principio teórico, unido a otro principio crítico como es el reconocimiento de la capacidad de todas las personas de participar por igual en los procesos que les afecten, tuvo calado en la práctica profesional, ya que la orientó hacia el objetivo de fomentar la igualdad entre los trabajadores sociales y los usuarios. Muchos activistas consideran que este proceso, mediante el que el trabajador reconoce los conocimientos y capacidades del usuario, es de por sí potenciador (Fook, 1993: 102, citado en Healy, 2001: 43).

13. Modelo de gestión de casos

Aunque el término «gestión de casos» (*case management*) es relativamente nuevo, las raíces de la gestión del Trabajo Social de casos se hunden en las propias raíces del Trabajo Social, en los *settlements* (casas de rehabilitación) y en las Charity Organization Societies. Con anterioridad a los años setenta se conocía poco sobre la gestión de casos. Su aparición como un concepto distinto del «casework» se encuentra ligada al auge que experimentaron los servicios sociales y las agencias de Trabajo Social, sobre todo en el ámbito anglosajón. La irrupción de numerosos programas y servicios de asistencia social, patrocinados tanto desde el sector público como desde el sector privado, ha ido creando la existencia de una red de servicios altamente compleja, fragmentada, duplicadora y descoordinada. Descoordinación que provoca una duplicidad de recursos en la atención de los clientes, duplicidad que a su vez redunda en un mayor coste económico para la comunidad. La preocupación por los recursos sociales disponibles con el fin de poder efectuar una práctica profesional más eficaz fue uno de los «detonantes» de la aparición de la gestión de casos en el Trabajo Social. Podemos decir que la gestión de casos es un modelo que aparece en el Trabajo Social como resultado de la preocupación por ofrecer una intervención cada vez más eficiente, eficaz y al mismo tiempo más económica. Para tal fin, se adoptan fundamentos teóricos que provienen de disciplinas más relacionadas con la economía, la empresa y el comercio.

13.1. Contenido conceptual de referencia del modelo

La Enciclopedia del Trabajo Social (Minahan, 1987) se refiere al Trabajo Social de gestión de casos como un modelo de intervención que intenta asegurar que los usuarios con problemas complejos y múltiples reciben todos los servicios que necesitan en el tiempo y la forma adecuados. El rol del «case manager», del «gestor de casos», es el de asistir a los usuarios para apoyarles a tratar con alguno o con todos los sistemas sus problemas. Para ello, es necesario que el gestor de casos emplee todas sus habilidades en Trabajo Social y en todos los niveles de intervención: a nivel de servicio directo, tratando con personas y familias; a nivel de planificación de programa, trabajando con la estructura organizativa y de apoyo, y a nivel de desarrollo de políticas, tratando con las implicaciones financieras y políticas de un programa comunitario más amplio.

A modo de resumen, se presentan los siguientes conceptos clave que conforman la gestión de casos:

a) La planificación y la puesta en marcha de los servicios debe tener en cuenta que los usuarios son únicos y que cada uno posee debilidades y capacidades diferentes.
b) La prestación de servicios y de apoyo al usuario debe ser cambiante en el tiempo, tipo e intensidad para ajustarse a los cambios que se producen en la configuración de las necesidades y de las potencialidades de los clientes.
c) El nivel de apoyo prestado a los usuarios debe ajustarse al grado de déficit que éstos posean. Los usuarios deben ser motivados para funcionar de forma independiente.
d) Es una intervención basada en una relación entre usuario y trabajador social, facilitadora y verdadera.
e) Se dirige a asegurar un «continuum» en la atención de los usuarios con problemas e incapacidades múltiples y complejos.
f) Intenta intervenir clínicamente para mejorar el acompañamiento ante problemas emocionales de enfermedad o pérdida de funciones.
g) Utiliza las habilidades de intermediación y defensa propias del Trabajo Social como elementos importantes en la prestación del servicio.
h) Se dirige a aquellos usuarios que requieren una serie de servicios de tipo comunitario o a largo plazo, abarcando las necesidades de tipo económico, de salud, médico, social y personal.
i) Se dirige a proveer servicios configurando un entorno menos restrictivo.

j) Requiere la utilización de la evaluación de la capacidad funcional del usuario, así como del nivel de apoyo que le proporciona su red social para determinar el nivel de cuidado y de atención exigido.
k) Se afirma en los valores del Trabajo Social tradicional de autodeterminación y de valor y dignidad de la persona, y el concepto de responsabilidad mutua en la toma de decisiones (Greene, 1992).

13.2. Naturaleza de la intervención

La idea central del modelo es que todos los trabajadores sociales realizan tareas de gestión, cualquiera que sea el ámbito en el que se encuentren: desde la gestión de uno mismo (del propio trabajador social) a la gestión de los demás y a la gestión de los sistemas (Coulshed, 1998). La gestión de casos, según autores tan relevantes como Austin (2001), Rose (1992) u O'Connor (1988) es un tipo de intervención que tiene un impacto a dos niveles: sistema del usuario y sistema de la organización. La gestión de casos implica tanto la actividad de Trabajo Social directo, en donde se desenvuelve en relación con la puesta en marcha de un plan para un caso o usuario determinado, como a las estructuras organizativas, refiriéndose a cuestiones administrativas, de relación entre servicios y a los recursos formales existentes en la comunidad. Por tanto, el Trabajo Social de la gestión de casos no requiere de técnicas y fases de intervención específicas, dependiendo éstas del nivel en el que actúe la gestión de casos, ya sea a nivel de Trabajo Social directo con el usuario o a nivel estructural u organizativo (Trabajo Social indirecto).

La gestión de casos en el Trabajo Social ha tenido y tiene en la actualidad diversas variantes de aplicación que dependen de la participación de diferentes variables, tales como el entorno geopolítico, el tipo de servicio o agencia desde los que se lleve a cabo la intervención o el tipo de usuarios a los que se dirija el servicio. Pese a la variedad de publicaciones y referencias existentes, creemos importante mencionar como enfoque o variante especialmente significativa el modelo de gestión de casos propuesto por la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales Norteamericana (NASW). Desde este enfoque, la naturaleza de la intervención que se realiza desde la gestión de casos tiene que tener en cuenta los siguientes elementos:

1. El trabajador social gestor de casos debe utilizar sus habilidades, capacidades y competencias profesionales para apoyar al usuario en beneficio de la primacía de sus intereses.
2. El trabajador social gestor de casos debe asegurarse de que los usuarios se implican en todas las fases de la práctica de la gestión de casos y en la mayor medida posible.

3. El trabajador social gestor de casos debe asegurar el derecho del usuario a la privacidad y la confidencialidad cuando la información sobre el usuario tenga que ser utilizada por otros servicios o profesionales.
4. El trabajador social gestor de casos debe intervenir a nivel del usuario para dotarle y/o coordinar la prestación del servicio directo: acercamiento, evaluación biopsicosocial, desarrollo de un plan de intervención, implementación del plan, coordinación y seguimiento de la prestación de servicios, defensa de la persona y recursos, reevaluación, fin del caso.
5. El trabajador social gestor de casos tiene que intervenir a nivel de los sistemas del servicio: para reforzar los servicios existentes de gestión de casos y para mejorar el acceso a los servicios necesitados.
6. El trabajador social gestor de casos debe ser conocedor de la disponibilidad de recursos comunitarios, costes de dichos servicios y parámetros presupuestarios, así como ser responsable fiscalmente de llevar a cabo todas las funciones y actividades de la gestión de casos.
7. El trabajador social gestor de casos debe participar en actividades de evaluación y de calidad diseñadas para efectuar el seguimiento de la eficacia y de la eficiencia tanto del sistema de prestación de servicios donde opera la gestión de casos como del servicio aportado por el gestor de casos, asegurando una responsabilidad profesional completa.
8. El trabajador social gestor de casos debe tener una carga de trabajo que le permita llevar a cabo las tareas propias de la gestión de casos de forma eficaz, tanto a nivel de usuario como a nivel de sistema.

13.3. Naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que apoya

La gestión de casos concibe la relación entre trabajador social y persona a la que apoya en torno a los siguientes elementos:

— Autodeterminación del usuario: la gestión de casos busca promover y respetar lo máximo posible la autodeterminación del usuario. El gestor de casos es responsable de apoyar a los usuarios a tomar decisiones fundamentadas sobre la elección de servicios.
— Implicación del usuario en la identificación de las necesidades y en la toma de decisiones. El gestor de casos deberá actuar a favor o

en beneficio del usuario en el caso de que éste haya sido declarado incompetente. La implicación del usuario, la familia y el trabajador social en las tareas de la gestión del caso no son excluyentes.

— Compartir responsabilidades: el gestor de casos y el usuario pueden compartir la responsabilidad en ciertas tareas de la gestión del caso, lo cual maximiza la implicación del usuario en la toma de decisiones y en la solución del problema. Compartir las funciones de la gestión de casos moviliza al usuario y a su familia, permitiéndoles utilizar sus habilidades, capacidades, motivando e impulsando a la persona y dándole un mayor control y receptividad sobre los servicios y apoyos que está recibiendo.

13.4. La manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre

Como hemos señalado, la gestión de casos centra su atención no sólo en la persona que solicita el apoyo, sino también en su entorno. En el diagnóstico de la situación, el gestor de casos entiende al usuario como un «todo», evaluando la interacción existente entre los factores físicos, medioambientales, conductuales, psicológicos, económicos y sociales, identificando fortalezas y capacidades del cliente.

Una vez evaluada la situación, el trabajador social provee tanto de un servicio directo (intervención psicosocial) como de un servicio indirecto (acceso a recursos y servicios de apoyo). Esta intervención metodológica multinivel le permite incorporar perspectivas de intervención de carácter terapéutico, centradas sobre todo en la estructura de personalidad y conductual de las personas, como las perspectivas de intervención más comunitarias y de cambio social.

14. Modelo sistémico

El modelo sistémico de intervención en Trabajo Social es un modelo especialmente conocido y reconocido en la actualidad. Aunque nos parezca relativamente actual, sus orígenes datan de los años treinta del siglo XX cuando Hangins, un sociólogo de la Smith Social Work School, introdujo ya en la profesión la teoría de los sistemas en la intervención profesional del Trabajo Social. Como decimos, recientemente parece observarse un creciente interés por el enfoque sistémico desde el Trabajo Social, debido a que aporta un referente teórico claro y una metodología que permite analizar, pensar, identificar y diseñar estrategias para la acción del Trabajo Social ac-

tual. Igualmente porque parece acoplarse a lo que muchos trabajadores sociales constatan en su práctica profesional, como es la no linealidad de los procesos y de los comportamientos sociales. Además, propone un modelo de intervención que permite que diferentes métodos prácticos de intervención puedan ser integrados dentro del mismo marco.

14.1. Contenido conceptual de referencia del modelo

Los elementos teóricos de referencia en los que se fundamenta el modelo provienen principalmente de la teoría de los sistemas. De la teoría general de los sistemas incorpora la definición de sistema y su aplicación a la intervención social. El desarrollo de la teoría sistémica es atribuido a Ludwig Von Bertalanffy, un biólogo que definió los sistemas como elementos que interactúan unos con otros (1968). El elemento central de su teoría son las interacciones de los elementos dentro de un sistema, incluyendo sus relaciones, sus estructuras y su interdependencia. Un sistema es una organización de elementos unidos por algún tipo de interacción o dependencia formal. Los componentes de un sistema interaccionan entre ellos y se influyen mutuamente. A través de dicha interacción, los componentes forman parte de un todo, que es superior a la suma de las partes. De tal forma que cualquier acción que produzca cambio en una de las partes del sistema producirá cambios en el resto de las partes del sistema. Además de la interacción de las diversas partes o elementos que configuran el sistema, surgen las propiedades del sistema, siendo distintas a las de las propiedades de cada uno de los elementos o partes del mismo.

La teoría general de los sistemas alega que las propiedades de los sistemas no pueden ser descritas significativamente en términos de elementos separados. La comprensión de los sistemas solamente puede realizarse cuando se estudian los sistemas globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus subsistemas. Luhmann (1983), en este sentido, señala que la realidad y los fenómenos no son independientes, sino que existe relación entre ellos. En esta interacción, nos indica que el sistema es tan importante como el medio, ya que ambos son lo que son como producto de su interacción, de forma que cualquier cambio en el medio afecta al sistema, y cualquier cambio en el sistema afecta al medio (Hernández Aristu, 1991: 141).

La teoría de los sistemas pone especial énfasis en las interacciones, en las transacciones, en las interrelaciones, como elementos fundamentales para comprender las dinámicas complejas que se producen. Este hecho es especialmente importante para el Trabajo Social, ya que el comportamiento, los acontecimientos, los hechos y los procesos sociales no pueden ser

entendidos de forma aislada, sino que tienen que ser tratados desde el punto de vista de la interacción. Esta concepción desplaza la atención del objeto del Trabajo Social, dejando de lado una concepción causal e individualizada de la intervención, a una concepción en la que pasan a tener más relevancia el entorno, los cambios que se producen en él y en las transacciones con los mismos.

14.2. Naturaleza de la intervención

El modelo sistémico de Trabajo Social tiene en cuenta que lo propio del Trabajo Social no es ni lo psicológico, ni lo clínico, ni lo médico, ni lo terapéutico, sino que es lo social. El pensamiento sistémico ofrece una visión de las circularidades, de los cambios e interdependencias existentes entre la sociedad y la persona, que no ofrecen otros marcos de referencia utilizados por el Trabajo Social. El modelo evita explicaciones lineales y deterministas de causa-efecto sobre la conducta y los fenómenos sociales. Desde esta perspectiva, el Trabajo Social sistémico no considera los problemas sólo como atributos de las personas, sino que entiende los problemas humanos como resultado de interacciones, de comunicaciones deficientes entre diferentes tipos de sistemas. La perspectiva sistémica pone especial énfasis en los procesos vitales de adaptación y de interacción recíproca entre las personas y sus entornos físicos y sociales.

Para ello, el Trabajo Social sistémico define como principales propósitos de su intervención mejorar la interacción, la comunicación de las personas con los sistemas que les rodean; mejorar las capacidades de las personas para solucionar los problemas; enlazar a las personas con aquellos sistemas que puedan prestarles servicios, recursos y oportunidades; exigir que estos sistemas funcionen de forma eficaz y humana y contribuir al desarrollo y mejora de la política social.

Este modelo concibe la intervención social como un proceso, pero la aborda como un proceso de «cambio planificado» (Pincus y Minahan, 1980). El concepto de plan significa la determinación de un esquema tipo, bien pensado y dirigido, con cuya ayuda es posible conseguir el objetivo o los objetivos que se hayan identificado. El concepto de cambio implica movimiento, dinamismo, está en la línea sistémica de cambio e interacción y significa transformación de una situación o un estado en relación a un punto de referencia anterior.

Como modelo que pretende unificar la práctica profesional, concibe la intervención como un proceso (al igual que otros modelos), proponiendo una intervención fásica. Ahora bien, los autores sistémicos puntualizan que esta concepción fásica de la intervención, aunque sirve para ordenar las ta-

reas a llevar a cabo, subrayan la no linealidad de los procesos de intervención, ya que muchas fases y actividades aparecen una y otra vez en el transcurso del proceso de cambio. El proceso se concibe como una continuación sistemática de acciones que están dirigidas hacia un determinado objetivo u objeto. En este proceso de intervención, el trabajador social sistémico evalúa continuamente las situaciones que se dan y toma decisiones sobre las necesidades que deben ser trabajadas y cómo hacerlo, en pro de la consecución de los objetivos planteados.

Aunque el modelo sistémico pretende superar la concepción fásica de la intervención, describe el mismo en torno a una serie de fases, entre las que pone especial interés en la finalización de la relación con el usuario. Esta última fase es especialmente mimada en el modelo sistémico y se le presta especial atención. Se concibe la finalización no como el punto final con el que el trabajador social se encuentra al acabar el proceso de cambio, sino que se entiende como una parte integral del conjunto del proceso, que debe ser preparada y planificada de forma cuidadosa.

Enlazada con la fase de finalización del proceso de apoyo, otra aportación interesante que propone el modelo sistémico es el concepto de evaluación. Según el modelo sistémico, la evaluación es un aspecto que debe aparecer a lo largo de toda la intervención. La evaluación es entendida como garantía de responsabilidad y de seriedad en la intervención, que tiene un doble fin: observar el cumplimiento de los objetivos al mismo tiempo que garantiza la responsabilidad sobre el servicio prestado. La evaluación posee dos vertientes, la evaluación al final del proceso y la evaluación durante todo el proceso. La evaluación durante el proceso de apoyo significa evaluar si se han cumplido las metas y objetivos propuestos y, en su caso, reflexionar sobre si los métodos o los objetivos deben ser redefinidos (retroalimentación). La evaluación al final del proceso tiene el objetivo de averiguar si la situación en la que se encuentra el usuario es la óptima y determinar la validez del proceso seguido, así como detectar sus posibles fallos, permitiendo al trabajador social perfeccionar su conocimiento y profesionalidad.

Son dos los enfoques más relevantes de este modelo:

— El modelo sistémico de Pincus y Minahan. Pincus y Minahan (1973) desarrollaron un modelo práctico de Trabajo Social bajo el trasfondo de la búsqueda de un modelo unitario que sirviera como referencia de actuación para todo tipo de práctica profesional en Trabajo Social. Para este fin diseñaron un modelo de intervención profesional basado principalmente en la teoría de los sistemas. Básicamente, el modelo se fundamenta en el principio de que las personas, para la realización de sus planes y para la superación de las dificultades que

les plantea la vida, dependen del apoyo que les presten los sistemas sociales existentes en su entorno social inmediato, por lo que el Trabajo Social debía volcar su atención y actuación en dichos sistemas.

— El modelo ecológico o «Life Model». Germain y Gitterman (1980) aportaron un modelo de intervención para el Trabajo Social cuya atención se centra en el concepto de transacción entre los individuos y su medio físico y social y entre las propias personas, grupos e instituciones. Este enfoque sistémico tiene una fundamentación ecológica. El objetivo del modelo es, primero, evaluar o hacer un diagnóstico de la problemática existente, teniendo como base un enfoque sistémico donde las interacciones y las comunicaciones entre sistemas son un elemento clave, y segundo, plantear una intervención profesional que tenga a su vez elementos sistémicos.

La perspectiva ecológica viene a señalar que las necesidades y los problemas son generados por las transacciones que se dan entre las personas y sus entornos. Con este pensamiento, los autores manifiestan un pensamiento en el que los organismos vivos están en continuo intercambio con su medio. Los autores proponen un modelo de intervención que camina más allá. Para los autores de este modelo, el objeto del Trabajo Social sería más bien ajustar las capacidades de adaptación de los individuos y las propiedades del medio ambiente, del entorno, con el fin de producir transacciones que maximicen el crecimiento y el desarrollo de todas las personas e impulsen los entornos. El objetivo del modelo de intervención sería por tanto doble: por un lado, busca conseguir liberar/sacar las capacidades de adaptación de las personas y, por otro lado y al mismo tiempo, mejorar e impulsar sus entornos.

14.3. Naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que apoya

Otra aportación interesante del modelo sistémico a la intervención del Trabajo Social es una nueva concepción de la relación entre trabajador social y usuario. En el modelo sistémico la relación usuario-trabajador social es enfocada como una relación transaccional entre ambos. El modelo sistémico propone que las transacciones entre uno y otro afectarán a ambos, de tal forma que cada uno influirá en el otro y viceversa. Desde este punto de vista, los tradicionales roles de usuario y trabajador social basados en una relación vertical y de superioridad entre profesional y usuario es superada, rebasada, por una relación donde la horizontalidad y la reciprocidad deben ser sus principales características.

Al igual que para el modelo crítico/radical de Trabajo Social, para el modelo sistémico la relación trabajador social-usuario se encuentra determinada e influida por las definiciones sociales de los estatus respectivos y de las expectativas asignadas a sus respectivos roles sociales. Son ejemplos de ello la estigmatización de los roles de ambos (prejuicios), las diferencias de clase social, las diferencias de género, etcétera.

Otro factor determinante en la relación trabajador social-usuario, a la que el modelo sistémico presta especial atención, es la influencia que ejerce en la misma el servicio, agencia u organización desde la que se aporta el apoyo. La elección de los servicios, la definición del problema y el tipo de asesoramiento, así como la selección de la modalidad de apoyos, son elementos que se encuentran claramente influenciados por las estructuras y las funciones que definen los servicios sociales.

14.4. La manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre

El modelo sistémico no considera los problemas como atributos de las personas, sino que entiende los problemas humanos como resultado de interacciones, de comunicaciones deficientes entre diferentes tipos de sistemas. El modelo sistémico de intervención revisa la definición del término usuario. Para el trabajador social sistémico el usuario no representa la categoría central del problema social ni es el elemento central en la solución del mismo, ya que éste no se limita a trabajar con un único usuario en un caso. Todo lo contrario, implica a todas aquellas personas que se encuentren relacionadas con la situación problema (interactuantes), de forma que haya más probabilidades de resolver el problema con garantías. Además, el trabajador social sistémico no tiene la necesidad de que existan usuarios y puede trabajar con diferentes personas implicadas en un mismo problema social, actuando a nivel de las disfunciones o dificultades de interacción (comunicación) entre los diversos sistemas implicados: usuarios, organizaciones, grupos, familias o comunidades.

15. Modelos y práctica profesional

El Trabajo Social manifiesta en algunas publicaciones la necesidad de tener una especie de «red» que dé seguridad en el sentido de que el camino por el que discurra la intervención del Trabajo Social esté trazado correctamente y conduzca a la obtención de buenos resultados. Un ejemplo de ello es el artículo que Navarro (1997) escribía en la *Revista de Servicios Sociales y*

Política Social, donde manifestaba que la naturaleza del Trabajo Social y las exigencias de dotar a éste de unas cuotas aceptables de calidad «nos obligan a huir de recetarios y de improvisaciones y a fundamentar nuestro quehacer en esquemas teórico-prácticos capaces de cumplir una función de guía, pero que a la vez deben estar provistos de suficiente flexibilidad para dejar así espacio a ese elemento imprevisto y en ocasiones sorprendente que descansa en todo aquello que es humano» (Navarro, 1997: 52).

Este mismo pensamiento es expresado por diversos autores de referencia como son Payne y Du Ranquet. Payne (1995) señala la urgente necesidad de que los futuros trabajadores sociales tengan claridad sobre las ideas teóricas que conforman el Trabajo Social, puesto que estas ideas constituyen un pilar importante para la mutua comprensión e identidad de los trabajadores sociales. Además de ayudar en la práctica, el ser capaz de determinar qué es lo que debemos hacer y por qué, constituye un importante objetivo de la teoría y una necesidad vital para cualquiera que trabaje con personas e intente apoyarles.

La utilización de los modelos ayuda a pensar de forma conceptual, es decir, a aproximar los datos que proporciona la experiencia profesional a las teorías generales del Trabajo Social, los tratamientos específicos de casos particulares a los principios de tratamiento de ciertas teorías.

Obviamente, el conocimiento de los modelos no es la panacea y la solución a todos los problemas con que se enfrenta el trabajador social en su ejercicio profesional. Además, el conocimiento de los modelos ha recibido diferentes grados de crítica centrados principalmente en su poco grado de concreción, en la potenciación del eclecticismo profesional y en el aniquilamiento de la libertad y creatividad profesional del Trabajo Social. Como contestación a ello, nos unimos a la reflexión de Navarro (1997) en su artículo cuando escribía que «el modelo teórico no es la varita mágica que garantiza intervenciones exitosas, pero sí que permite pensar sobre lo que hace el trabajador social, permite prever posibles efectos de su actuación, explicar los fallos, maniobrar estratégicamente y lo que es más importante incorporar el bagaje práctico de cada profesional en las futuras actuaciones». Navarro (1997) en el mismo artículo enfatiza la idea de que, aunque los referentes teóricos no son precisos como guía, sí que «nos ayudan a no perdernos, a poder percibir ordenadamente la realidad, a darle significado y, a partir de aquí, plantear acciones transformadoras» (Navarro, 1997: 53).

Por su parte, coincidimos con los autores Campanini y Luppi (1991) cuando afirman que el conocimiento de los diferentes modelos no hace que la práctica profesional caiga en un eclecticismo superficial, al dotar a los profesionales de la capacidad de elegir entre diversos modelos de acción y de reflexión dependiendo de la problemática a la que se enfrente, ni en la falta de creatividad y de personalidad del Trabajo Social (arte), tan caracte-

rísticas de nuestra profesión. Antes al contrario, creemos que el conocimiento de las teorías, métodos y modelos del Trabajo Social, así como su utilización científica y continuada, contribuirán de forma decisiva a un proceso de redefinición, puntualización, reflexión y crecimiento del saber del Trabajo Social.

16. Referencias bibliográficas

Austin, C. D. (2001): «Case management: Myths and realities», *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*, 71 (7), 398-407.

Aylwin de Barros, N. (1993): *Un enfoque operativo de la metodología del Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.

Ballestero, A. (2004): «Aportaciones de la Filosofía al Trabajo Social: el existencialismo de Donald F. Krill», *RTS Revista de Trabajo Social*, nº 175, 28-56.

Beck, U., Giddens, A. y Lash, S. (1997): *Modernización reflexiva. Política, tradición y estética en el orden social moderno*, Madrid, Alianza Editorial.

Berne, E. (1961): *Transactional analisis in psychoterapy*, Nueva York, Grove Press.

— (1964) *Game people play*, Nueva York, Ballantine Books.

Bracker, M. y Bailey, R. (1980): *Radical Social Work and practice*. Londres, Edward Arnold.

Burell, G. y Morgan, G. (1979): *Sociological paradigms and organisational analisis*, Londres, Heinemann.

Calvo Vélez, D. (2006): *Modelos teóricos…*

Campanini, A. y Luppi. F. (1991): *Servicio Social sistémico*, Barcelona, Paidós.

Caplan, G. (1960): «Patterns of parental response to the crisis of premature birth: A preliminary approach to modifying mental-health outcomes», *Psychiatry*, 23 (4), 365-374.

Carvajal, A. (2002): «Teorías y modelos: formas de representación de la realidad», *Revista de Comunicación*, nº 12, año 23.

Castanedo, C. (1983): *Terapia Gestalt. Enfoque del aquí y ahora*, Costa Rica, Texto.

Coulshed, V. (1998): *La gestión en Trabajo Social*, Barcelona, Paidós.

Chandezon, G. y Lacestre, A. (1983): *El Análisis Transaccional*, Madrid, Morata.

Dal Pra Ponticelli. M. (1998): *Modelos Teóricos del Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.

Doel, M. y Marsh, P. (1991): *Task-centered social work*. Hampshire (U.K.), Ashgate.

Dominelli, L. y McLeod, E. (1999): *Trabajo Social Feminista*, Madrid, Cátedra.

Escartín, M.ª J. (1992): *Manual de Trabajo Social. Modelos de práctica profesional*, Alicante, Aguaclara.

Escartín, M.ª J., Palomar, M. y Suárez, E. (1997): *Introducción al Trabajo Social II. Trabajo Social con individuos*, Alicante, Aguaclara.

Freire, P. (1980): *Educación y acción cultural*, Bilbao, Zero, D.L.

— (1993): *Pedagogía de la esperanza: un reencuentro con la pedagogía del oprimido*, Madrid, Siglo XXI.
Friedlander, W. A. (1977, 1989): *Dinámica del Trabajo Social*, México, Editorial Pax.
Germain, C. (1973): «An ecological perspective in casework practice», *Social Casework*, 54 (6), 323-330.
Germain, C. y Gitterman, A. (1980): *The Life Model of Social Work Practice*, Nueva York, Columbia University Press.
Gorri, A. (1986): *Jean Paul Sartre: un compromiso histórico*, Barcelona, Antropos.
Habermas, J. (1989): *El discurso filosófico de la modernidad*, Madrid, Taurus.
Hamilton, G. (1968, 1974): *Teoría y práctica del Trabajo Social de casos*, México, La prensa mexicana.
Hernández Aristu, J. (1990): *Pedagogía del ser: aspectos antropológicos y emancipatorios de la pedagogía de Paulo Freire*, Zaragoza, Prensas Universitarias.
— (1991): *Acción comunicativa e intervención social*, Madrid, Editorial Popular.
— (2004): *Trabajo Social en la Postmodernidad*, Zaragoza, Certeza.
Hollis, F. y Woods, M. E. (1981): *Casework. A psychosocial therapy*, Nueva York, Random House.
Howe, D. (1999): *Dando sentido a la práctica. Una introducción a la teoría del Trabajo Social*, Granada, Maristán.
Iannitelli, S. y Mestres, M. (2005): «Evolución histórica de los métodos en Trabajo Social de casos», en T. Fernández (2005) *Trabajo Social con Casos*, Madrid, Alianza Editorial.
Jehu, D. (1979): *Modificación de la conducta en Trabajo Social*, México, Limusa.
Krill, D. F. (1978): *Existential Social Work*, Nueva York, The Free Press.
Leonard, P. (1984): *Personality and Ideology*, Londres, Mcmillan.
— (1998): «Tres Discursos sobre la Práctica: una Revelación Postmoderna», *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, 3, 3-24.
Lindemann, E. (1965): «Symptomology and management of acute grief», en H. Parad (1965), *Crisis Intervention: Selected Readings*, Nueva York, Family Service Association of America.
Luhmann, N. (1991): *Sistemas sociales: alineamientos para una teoría general*, México D. F., Alianza Editorial.
Marsh, P. (1991): «Task-Centred Practice», en J. Lishman (1991) *Handbook of Theory for Practice Teachers in Social Work*, Londres, Jessica Kingsley Publishers.
Minahan, A. et al. (1987): *Enciclopedia of Social Work*, Silver Spring, NASW.
Molina, L. y Romero C. (2001): *Modelos de intervención asistencial, socioeducativa y terapéutica en Trabajo Social*, San José, Editorial de la Universidad de Costa Rica.
Navarro, S. (1997): «Un salto con red a la comunidad», *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 40 (4), 51-62. Madrid.
O'Hagan, K. (1986): *Crisis intervention in social services*, Londres, Macmillan Press Ltd.
Parton, N. (2000): «Some Thoughts on the Relationship between Theory and Practice in and for Social Work», *British Journal of Social Work*, 30, 449-463.

Payne, M. (1995): *Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Una introducción crítica*, Barcelona, Paidós.
Perlman, H. H. (1957): «Freud´s contribution to social welfare», *Social Service Review*, 31 (2), 192-202.
Perls, F. (1971): *Gestalt Therapy Verbatim*, Nueva York, Bantam.
— (1976): *El enfoque gestáltico. Testimonios de terapia*, Chile, Cuatro Vientos.
Pincus, A. y Minahan, A. (1983): *Social Work Practice*, Itasca, F. E. Peacock.
Rapoport, L. (1970): «Crisis Intervention as a Mode of Brief Treatment», en R. W. Roberts y R. H. Nee (eds.) *Theories of Social Casework*, Chicago, University of Chicago Press.
Red, N. de la (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*, Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
Richmond, M. (1917): *Social Diagnosis*, Nueva York, OUP.
Rogers, C. (1972): *Psicoterapia centrada en el cliente*, Buenos Aires, Paidós.
Rose, S. M. (1992): *Case Management and Social Work Practice*, Londres, Longman.
Swanson, W. C. y Carbon, J. B. (1989): «Crisis intervention: theory and technique», en Karasu T. B. (coord.), *Treatment of psychiatric disorder*, Washington, American Psychiatric Press, vol. 3, pp. 2520-2535.
Stepney, P. y Ford, D. (2000): *Social Work Models, Methods, and Theories*, Dorset, Russell House Publishing.
Vélez Restrepo, O. L. (2003): *Reconfigurando el Trabajo Social: perspectivas y tendencias contemporáneas*, Buenos Aires, Espacio.
Viscarret Garro, J. J. (2007): *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*, Madrid, Alianza Editorial.
Von Bertalanffy, L. (1976): *Teoría General de Sistemas*, Madrid, Fondo de Cultura Económica.
Yelloly, M. (1980): *Social Work. Theory and psicoanálisis*, Londres, Van Nostrand Reinhold.

9. Ámbitos de intervención del Trabajo Social

Francisco Javier García Castilla
Carmen Meneses Falcón

1. Fines del Trabajo Social

En este capítulo se expone la presencia y participación del Trabajo Social en los diversos ámbitos del sistema de protección social, teniendo en cuenta, por una parte, los niveles de intervención individuales, familiares, grupales, comunitarios y en organizaciones, y por otra, los marcos de actuación en sectores privados (empresarial o tercer sector) y público.

Entendemos que el Trabajo Social es una profesión que interviene de forma específica en un contexto determinado, mediante una relación de apoyo profesional que facilita el ejercicio de los derechos sociales de los usuarios. La evolución política y social de nuestra sociedad viene definida por el desarrollo de un ordenamiento jurídico extenso y, en consecuencia, la presencia de trabajadores sociales supone un indicador de ciudadanía dentro de nuestro modelo del Estado de Bienestar.

El Trabajo Social se ha convertido en una de las profesiones de la sociedad que ha ido consolidando su participación técnica mediante la construcción de espacios específicos sustentados por la calidad de la intervención y por un proceso sistematizado de la práctica.

Existe una abundante literatura que versa sobre el propósito o los fines que persigue el Trabajo Social como disciplina y profesión, donde una parte importante de sus metas queda reflejada en diversas definiciones que conceptualizan su quehacer técnico y su aceptación pública.

El Trabajo Social es una actividad profesional que, como otras, es reconocida por sus valores, propósitos, conocimiento y método (Bartlett, 2003). Se ha planteado que el Trabajo Social tiene el propósito de:

a) Asistir a personas y grupos para identificar, resolver y minimizar los problemas que producen un desequilibrio entre ellos y sus entornos.
b) Identificar las posibles áreas de desequilibrio entre el entorno y los usuarios, para intentar prevenir los desequilibrios que puedan producirse.
c) Además de tratar y prevenir, refuerza al máximo el potencial de las personas, grupos y comunidades.

Otras definiciones incorporan otros elementos a tener presentes: «El Trabajo Social puede ser definido como una ciencia o profesión que asiste a las personas para solventar sus problemas individuales, grupales (familiares) o comunitarios, a través de la práctica del trabajo social, incluyendo el trabajo de caso, el trabajo en grupo, la organización comunitaria, la administración y la investigación» (Skidmore, Thackeray y Farley, 1997: 6). De la misma manera, se plantea que esta profesión tiene tres funciones: restaurar el deterioro de las personas, proporcionarles recursos sociales e individuales y prevenir la disfunción social.

A nivel metodológico, el saber de la profesión se erige en las capacidades de interpretación de diferentes realidades y problemas sociales, en la elaboración de un diagnóstico, en la planificación e implementación de la intervención y en una evaluación continua, empleando un método específico de sistematización de la información que ordene la intervención en cualquiera que sea su nivel. Entre los componentes principales para su desarrollo se han destacado: habilidades (toma de decisiones, liderazgo, pensamiento crítico, resolución de conflictos, gestión de proyecto, etc.); conocimientos (procedentes de su propia disciplina y de otras que pueden aportarle saberes para el análisis de situaciones e intervención) y principios (dignidad humana, confidencialidad, empatía, aceptación de la diversidad, priorizar las necesidades de las personas y comunidades, etc.).

Consideramos que la finalidad del Trabajo Social se fundamenta en una «disciplina científica, metódicamente formada y ordenada que constituye una rama del saber de las ciencias sociales porque contribuye a incrementar el funcionamiento individual y social de las personas y a potenciar sus conocimientos y habilidades para alcanzar su bienestar social» (Fernández, 1992: 27).

Los cambios sociales que acontecen en el siglo XXI dibujan nuevos contextos y retos profesionales para el Trabajo Social. De esta manera, cambios como la evolución de la familia como modelo de apoyo informal, el

debilitamiento de la red primaria de atención junto con el creciente individualismo social, el aumento de la esperanza de vida en la población, las crisis económicas, el proceso de globalización, las migraciones y la evolución de la tecnología dentro de la sociedad de la información y del conocimiento, traen consigo nuevas exigencias y aprendizajes que son necesarios adquirir para desempeñar adecuadamente el ejercicio profesional.

2. Funciones del trabajador social

La intervención social es planificada desde una visión multidisciplinar e integral y, aunque participan diversos profesionales, los trabajadores sociales desempeñan funciones específicas y diferentes. Algunos autores (Cuadros Riobó y Fernández García, 1994: 94) han destacado como propias las funciones de información, canalización de recursos, asesoramiento y orientación; la valoración de las situaciones sociales; la provisión de servicios a personas en situación de emergencia; la intervención psicosocial en individuos, familias y comunidades; la planificación y programación de las actuaciones; la intermediación entre usuarios e instituciones; el análisis de los dispositivos sociales y propuestas de reforma; y la gestión y administración de programas.

Desde el Libro Blanco [1] para la Titulación de Grado en Trabajo Social se han detallado cuáles serían las funciones que los trabajadores sociales deberían acometer y, por tanto, adquirir la formación necesaria que les capacite para las mismas. Estas funciones son las siguientes:

- **Función preventiva**: actuación precoz sobre las causas que generan problemáticas individuales y colectivas, derivadas de las relaciones humanas y del entorno social.
- **Función de atención directa**: responde a la atención de individuos o grupos que presentan, o están en riesgo de presentar, problemas de índole social.
- **Función de planificación**: ordenar y conducir un plan de acuerdo con unos objetivos propuestos, contenidos en un programa determinado mediante un proceso de análisis de la realidad y del cálculo de las probables evoluciones de la misma.
- **Función docente**: impartir enseñanzas teóricas y prácticas de Trabajo Social y de Servicios Sociales y contribuir a la formación teórico-práctica pregrado y postgrado.
- **Función de promoción e inserción social**: actuaciones encaminadas a restablecer, conservar y mejorar las capacidades, la facultad de autodeterminación y el funcionamiento individual o colectivo.

- **Función de mediación**: objetivo de unir los discursos de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo.
- **Función de supervisión**: proceso dinámico de capacitación que ofrece asesoramiento profesional para aumentar la efectividad de la intervención.
- **Función de evaluación**: tiene la finalidad de constatar los resultados obtenidos en las distintas actuaciones, en relación con los objetivos propuestos, teniendo en cuenta técnicas, medios y tiempo empleados.
- **Función gerencial**: se desarrolla cuando el trabajador social tiene responsabilidades en la planificación de centros, organización, dirección y control de programas sociales y servicios sociales.
- **Función de investigación**: proceso metodológico de descubrir, describir, interpretar, explicar y valorar una realidad, a través de un trabajo sistematizado de recogida de datos, establecimiento de hipótesis y verificación de las mismas, empleando para ello técnicas profesionales y científicas a fin de contextualizar una adecuada intervención y/o acción social planificada.
- **Función de coordinación**: determinar mediante la metodología adecuada las actuaciones de un grupo de profesionales, una línea de intervención social y objetivos comunes con relación a un grupo poblacional, comunidad o caso concreto.

3. Práctica profesional y niveles de intervención

La práctica viene precedida por un conocimiento teórico sobre una determinada necesidad social y por un planteamiento metodológico para abordarla. Para los trabajadores sociales la práctica implica la unión entre teoría y praxis, aportadas desde la propia disciplina y desde aquellas otras que contribuyen con conocimientos necesarios para el buen desempeño de la actuación social (Brezmes, 2001).

Desde el ejercicio profesional se ha distinguido entre dos tipos de intervenciones: la intervención directa y la intervención indirecta. Con la primera hacemos referencia al tratamiento y prevención de algún problema social presente en los usuarios. Esta intervención directa conlleva la presencia del trabajador social con las personas, desarrollando las acciones necesarias para eliminar o mitigar el problema. Además, supone una escucha y comprensión de los conflictos y dificultades que los ciudadanos viven y una interacción con ellos en la resolución de sus problemas. La intervención indirecta no requiere presencia física del usuario pero, sin embargo, se desa-

rrollan acciones que actúan sobre la problemática o demanda planteada. Estas acciones pueden ser muy diversas dependiendo del alcance de la intervención social, a saber: acciones de coordinación, supervisión, formación, gestión, diseño, planificación, evaluación, estudio o elaboración de memorias o participar en la programación de políticas sociales. Por tanto, la intervención indirecta se puede definir como las actividades en las que no hay contexto personal pero que posibilitan una gestión del problema más eficaz a través de las respectivas gestiones realizadas con los casos de intervención (Consejo General de Colegios Oficiales de Trabajo Social, 1993).

La práctica y espacio profesional de los trabajadores sociales se origina en la experiencia que adquiere en sus acciones, en la capacidad de reflexión y en la conjunción de una metodología sistematizada que reestablezca niveles de normalización social. Esto se desarrolla en cualquiera de los niveles de actuación profesional en Trabajo Social (individual-familiar, grupal y comunitario), desde una intervención directa y/o indirecta, siguiendo con las definiciones anteriormente expuestas. La capacidad de análisis y el manejo de conocimientos y destrezas del trabajador social le facilitará la programación de la intervención, poniendo en equilibrio los recursos personales e institucionales requeridos para la resolución del problema o necesidad social, e interactuar en cualquiera de sus niveles de acción.

La sociedad civil puede demandar nuevos espacios de práctica profesional con especial relevancia en algún ámbito o colectivo y aumentar así su presencia cuando la situación es extensiva en la población. Esto implicaría la especificidad de su perfil y de sus funciones, ya que se espera de su intervención una transformación de la realidad.

4. Principales ámbitos profesionales del Trabajo Social

El Estado de Bienestar gira en torno a un eje conformado por cuatro pilares desde los que emanan los diversos sistemas de protección social. Nos referimos a Educación, Sanidad, Rentas y Pensiones y los Servicios Sociales. Desde este modelo deberá atenderse a las diferentes demandas o necesidades sociales que vayan surgiendo, como pueda ser, y a modo de ejemplo, la atención a las personas en situación de dependencia.

El Trabajo Social tiene una presencia destacada en muchos ámbitos de la sociedad, algunos le son específicos y otros requieren la presencia de un profesional del Trabajo Social cuando las personas o grupos sociales están afectados por alguna necesidad, dificultad o problema que implica una intervención o una medida preventiva.

La definición o potenciación de ámbitos donde se ejerza la práctica profesional de los trabajadores sociales girará en torno a varios elementos. To-

rres Díaz (1988) señala como elementos interdependientes el tipo de Estado, las necesidades básicas de la población, estructura institucional, oferta, cobertura, calidad, cantidad y valor del servicio, tipo de beneficiarios del servicio, agente profesional, intereses predominantes, gestión socializadora, contenidos teóricos y métodos de intervención.

Hablaremos de *ámbitos* para referirnos a los espacios de práctica profesional que requieran de la presencia e intervención de los trabajadores sociales en la mejora del sistema social. Y de *sectores* de población como el conjunto de ciudadanos que reúnen unas características similares y que comparten unas necesidades comunes, precisando una intervención específica de los trabajadores sociales con el objeto de activar un proceso de inclusión y restablecer el ejercicio de los derechos sociales. Un sector poblacional a su vez puede contar con varios colectivos. Por ejemplo, cuando hablamos de menores podemos diferenciar entre el colectivo de infancia y el de adolescentes. Otros colectivos que podemos mencionar pueden ser las personas con discapacidad, mayores, jóvenes, personas maltratadas, población reclusa, inmigrantes, personas en emergencia social, desempleados, personas sin hogar y aquellos ciudadanos que por circunstancias, directas o indirectas, se encuentren en una zona de vulnerabilidad, de exclusión social o en una situación de crisis puntual. A su vez, dentro de estos sectores de población debemos tener presentes una serie de variables o categorías, como la etnia, género, la orientación sexual, las creencias religiosas, entre las principales, que sitúan a las personas de forma muy diferente en la estructura social.

Los nuevos cambios en nuestra sociedad producidos por procesos, entre otros, como el de la globalización, la incertidumbre económica, el aumento de la esperanza de vida, las migraciones, las emergencias sociales producto de acciones terroristas o de catástrofes, la transformación del modelo de familia tradicional, etc., requieren la adaptación de un modelo de aprendizaje, de métodos de intervención y de reconocimiento de la profesión, que puedan atender correctamente la demanda que se produzca en los ámbitos profesionales y/o contextos institucionales. «Los nuevos escenarios de las necesidades sociales en Trabajo Social requieren definir nuevas estrategias de intervención profesional que sean capaces de incidir en los verdaderos obstáculos que retrasan o interrumpen los procesos de transformación social» (Fernández, 1994: 112). Pero además, la intervención en los ámbitos de actuación debe hacerse de forma integral empleando la metodología propia y avalada por la práctica profesional con el fin de obtener una percepción de bienestar en la persona.

Estos cambios sociales implican nuevos retos para el Trabajo Social y han contribuido, en parte, a que el Estado de Bienestar haya evolucionado hacia nuevas fórmulas de gestión mixta, *Welfare mix*, para evitar el posible

deterioro o desatención del sistema de protección social. Se presentan nuevas formas de gestión indirecta donde la Administración Pública mantiene la titularidad del servicio pero cede la gestión a otras entidades. Es decir, se trata de un proceso de privatización de los servicios sociales, con las ventajas, pero también con los múltiples inconvenientes que conlleva.

Diversos autores han señalado cuáles son los ámbitos de intervención del trabajador social. Se ha planteado que los ámbitos de intervención están vinculados a «los Servicios Sociales, Salud, Educación, Vivienda, Urbanismo, Cooperación para el Desarrollo, Empleo y Justicia, contribuyendo a satisfacer las necesidades globales de las personas, a mejorar los problemas, el bienestar social, la calidad de vida y el desarrollo humano de los pueblos» (Barranco Expósito, 2006: 33-55). También se han perfilado campos de proyección del Trabajo Social a raíz de lo planteado por el Consejo de Universidades en 1988:

- Áreas de Bienestar Social: salud (centros de promoción de la salud, hospitales, psiquiatría), educación (equipos multidisciplinares, enseñanzas especiales y normalizadas), vivienda (promoción pública de viviendas, rehabilitación), trabajo (empresas paraestatales privadas, organizaciones sindicales).
- Servicios Sociales Comunitarios, destinados a todos los ciudadanos con prestaciones básicas en el medio urbano y rural: información y orientación; ayuda a domicilio; desarrollo comunitario y reinserción social; convivencia (recursos alternativos a las carencias de los grupos familiares).
- Servicios Sociales Sectoriales: familia e infancia; juventud; mayores; discapacitados; minorías étnicas; toxicomanías; personas privadas de libertad y ex reclusos; extranjeros y refugiados; mendigos y transeúntes; otros colectivos.
- Organizaciones no gubernamentales: Cáritas, Cruz Roja, ONCE, fundaciones, movimiento asociativo.

Otros autores nos explican que las áreas de actuación se establecen desde la programación macro-microsocial de la política social o el bienestar social, traduciéndose en materia de sanidad, educación, cultura, deportes y trabajo (Heras y Cortajarena, 1984).

Los ámbitos profesionales o las áreas de bienestar emanan de los derechos humanos y de la justicia social mediante la extensión de políticas que evolucionan y definen el espacio y práctica profesional en los sistemas de protección. La intervención parte del interés interpretativo que se realiza desde distintas instituciones u organizaciones sociales de naturaleza pública, privada o desde el tercer sector (asociaciones, fundaciones, cooperativas

u organizaciones de iniciativa social), cuyos objetivos deben partir de preceptos de responsabilidad social y de cumplimiento de metas y derechos ciudadanos.

A continuación exponemos los tradicionales y principales ámbitos de intervención en los que los trabajadores sociales desempeñan su función profesional, y finalizaremos el capítulo con una descripción de otros espacios de actuación que cuentan con una proyección ascendente.

4.1. Los Servicios Sociales

Debido a la ausencia de una Ley marco de Servicios Sociales y con el surgimiento de las Comunidades Autónomas (en adelante CCAA) como modelo político del Estado, éstas asumían competencias en esta materia y desarrollaban diverso ordenamiento jurídico que extendiera los derechos sociales a la ciudadanía. Las CCAA fueron aprobando Leyes Autonómicas de Servicios Sociales desde los años ochenta, y algunas Comunidades ya cuentan con Leyes de Servicios Sociales que se adaptan a los nuevos contextos y demandas de la población. Esta adaptación se fundamenta en una atención integral desarrollada desde equipos interdisciplinares [2].

Los Servicios Sociales son un conjunto de intervenciones y recursos destinados a prevenir y tratar la carencia social y económica de las personas, familias o grupos para diminuir su desventaja social. Se planifican acciones en todos los niveles de una comunidad, de forma coordinada e interdisciplinar. Entre sus funciones podemos destacar las siguientes:

— Evaluar las situaciones de necesidad o dificultad de las personas.
— Ofrecer información y asesoramiento sobre los derechos y recursos sociales.
— Diseñar y llevar programas de atención individualizada.
— Prestar servicios sociales de apoyo.
— Promover la inserción social, laboral y educativa.
— Gestionar prestaciones de urgencia social para las personas que viven una situación de crisis personal o social.
— Diseñar e implementar proyectos de atención colectiva, grupal o comunitaria.
— Coordinación con profesionales de otros servicios.
— Mediación familiar y social.
— Gestión, implementación y evaluación de proyectos sociales.

Los Servicios Sociales desarrollan su intervención en dos niveles de atención, como así se recoge en las respectivas leyes autonómicas, y que a

su vez se complementan. Si nos fundamentamos en la Ponencia Técnica de Evaluación del Plan Concertado (1997: 29-30), nos establece dos niveles de atención.

— Primer nivel de atención: su ámbito de actuación es la comunidad, y dependiendo de ésta poseen diversas denominaciones, como servicios sociales de base, comunitarios, generales o de atención primaria.
— Segundo nivel de atención: la zona de intervención abarcaría una zona más extensa que la propia comunidad y estaríamos refiriéndonos a los servicios sociales especializados. Éstos atienden mayormente a colectivos de ciudadanos con necesidades concretas y más complejas, y que requieren de una intervención más específica del trabajador social desde un ámbito de aplicación multidisciplinar.

Además consideramos importante destacar, por lo que implica en el desarrollo funcional de este marco de actuación, tres espacios profesionales correlacionados: el Plan Concertado, los Servicios Sociales Especializados y, por último, la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, que por su actual debate y participación transversal en los demás sistemas de protección, en organizaciones, en la sociedad civil y por la relación que implica en la proyección de derechos, entendemos que posee una trascendencia importante profesional para Trabajo Social.

4.1.1. Plan Concertado

Desde el diseño y planificación de las políticas sociales se encuentran, entre otras, las Leyes Autonómicas que regulan esta materia y el denominado Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales (1988), que nace con objeto de establecer y coordinar la *cooperación económica y técnica* entre las tres Administraciones Públicas: Administración del Estado, las CCAA y las Corporaciones Locales (en adelante CCLL). El propósito se basa en financiar de forma conjunta una red de atención de servicios sociales que dé garantía a los ciudadanos en situación de dificultad social mediante prestaciones sociales básicas. Con ello se consigue, aparte de atender y colaborar en las necesidades básicas recogidas en los sistemas de protección, fomentar la convivencia social y la participación e integración de los ciudadanos. Estas prestaciones sociales básicas de servicios sociales comprenden las siguientes:

— Información y orientación.
— Ayuda a domicilio y otros apoyos a la unidad de convivencia.
— Alojamiento alternativo.
— Prevención e inserción social.
— Cooperación social y fomento de la solidaridad.

El desarrollo del Plan Concertado supuso además el desarrollo de equipamientos básicos que dotaba de infraestructuras y consistencia al Sistema de Servicios Sociales. Esto se traducía en la creación de centros de atención, como los centros de servicios sociales, con funciones y programas similares que facilitaban la operatividad de lo establecido en las prestaciones básicas del Plan Concertado. La capacidad de respuesta se traduce en cuatro programas: Programa de Trabajo Social de zona, Programa de Familia y Convivencia, Programa de Inserción Social y Programa de Participación Social.

4.1.1.1. Programa de Trabajo Social de zona

Desde este programa se realiza una valoración y un diseño de actuación que requiera el usuario. Tiene como finalidad explicitar la demanda del ciudadano e intervenir empleando el proceso metodológico del Trabajo Social. Esto implica el estudio pormenorizado del caso, la realización de un diagnóstico, el diseño o planificación del plan de trabajo, su ejecución, la implementación de las actuaciones y la evaluación transversal del proceso. De lo anterior se desprenden, entre otras, una serie de actividades:

— Proceso de acogida y demanda del usuario.
— Derivación hacia otros programas o servicios sociales pertinentes.
— Entrevista de seguimiento con la finalidad de evaluar el plan de actuación y la adaptabilidad de la persona.
— Provocar el *insight* del usuario y de la familia desde una valoración diagnóstica.
— Facilitar el acceso a las prestaciones económicas y/o los recursos adecuados.
— Establecimiento de la relación de apoyo que permita la motivación y activación del ciudadano hacia el cambio.
— Realización de estudios que investiguen y analicen los contextos y demandas del entorno comunitario.
— Programar actividades en materia de prevención comunitaria e inserción social.
— Planificar actuaciones que favorezcan la convivencia y aumente la participación social.

4.1.1.2. Programa de Familia y Convivencia

Este programa recoge la prestación básica del Plan Concertado en materia de ayuda a domicilio y otros apoyos a la unidad de convivencia, favoreciendo el alojamiento o la permanencia en el hogar. La intervención en la problemática familiar se realiza desde una esfera multidisciplinar y mediante un proceso sistematizado que pretende desarrollar actuaciones psicosociales de atención a las familias. La finalidad es fomentar la autonomía personal y superar los conflictos del entorno familiar que distorsionan la convivencia en el hogar.

El Trabajo Social debe entenderse como un proceso educativo cuyo objetivo es el reestablecimiento de la familia como eje principal de la socialización e impulsar a todos los miembros de la unidad de convivencia hacia actitudes y habilidades que refuercen capacidades de valoración de riesgos, gestión de recursos y superación de conflictos. Entre otros casos, y a modo de ejemplo, los trabajadores sociales desempeñan su labor profesional en equipo para evaluar de forma pormenorizada situaciones de riesgo o de desamparo del menor.

El objetivo del Programa de Familia y Convivencia se explica desde una óptica educativa que pretende analizar y abordar las relaciones familiares e individuales y la adaptabilidad con el entorno, así como la situación socioeducativa y económica-laboral. Desde esta perspectiva, «corresponde al trabajador social del Programa de Familia y Convivencia el estudio de la situación socio-familiar, el nivel de conciencia existente en la familia sobre las necesidades detectadas y sus expectativas, motivaciones o resistencias al cambio» (Díaz, 2001: 527).

4.1.1.3. Programa de Inserción Social

Se origina desde la prestación básica de prevención e inserción social y tiene como finalidad la integración de la persona, familias y grupos en la Comunidad.

Entre sus actuaciones preventivas está el fortalecimiento de las redes sociales por medio de planes de actuación que alejen a la población de las zonas de riesgo o vulnerabilidad, y otorgue oportunidades a los ciudadanos mediante la difusión de información, la promoción de la participación comunitaria, programación de actividades de ocio y tiempo libre o la coordinación del movimiento asociativo vertebrándolo en una red comunitaria más eficaz.

La inserción social se fundamenta en actuaciones que fomentan la integración ciudadana interviniendo en aquellos factores de riesgo que son de-

tectados por las unidades de Trabajo Social y por otros profesionales, y que se producen por problemas estructurales o coyunturales que empujan a las personas hacia zonas de exclusión.

4.1.1.4. Programa de Participación Social

El establecimiento del bienestar ciudadano se fundamenta en potenciar el protagonismo de los mismos y de las organizaciones del entorno, potenciando actitudes de participación y corresponsabilidad mutua con el centro de servicios sociales de la zona.

El trabajador social, desde su posición como experto institucional en el centro de servicios sociales, debe fomentar, coordinar y/o colaborar en aquellas iniciativas que impulsen la promoción del voluntariado, y las actuaciones propuestas por asociaciones o grupos en materia de autoayuda; y en la organización de la participación social por medio de entidades que impulsen recursos de solidaridad como puedan ser consejos de decisión o asesoramiento, además de apoyar técnicamente a las organizaciones no gubernamentales.

4.1.2. La intervención especializada en los Servicios Sociales

La intervención especializada en los Servicios Sociales se diseña en función de las necesidades detectadas que afecten a colectivos de población en dificultad o en desventaja social. En lo establecido en el Plan Concertado y de lo que se desprende del Libro Blanco para el Título de Grado de Trabajo Social podemos describir los siguientes Servicios Sociales Especializados:

a) De Familia: se orienta y asesora a las familias favoreciendo el desarrollo de la convivencia y previniendo la exclusión social.
b) De Infancia: a través de programas que potencien las capacidades físicas, psíquicas y sociales del niño favoreciendo su desarrollo integral, en contacto con el núcleo familiar y comunitario.
c) De Juventud: se fundamenta en programas conjuntos con otros organismos e instituciones, tendentes a prevenir situaciones de marginación, así como a favorecer su desarrollo integral.
d) De Adicciones: tendente a la prevención, rehabilitación y reinserción social de adicciones en toxicomanías y sustancias alcohólicas a través de programas conjuntos con otros organismos e instituciones.
e) De Discapacitados: dirigido a la prevención, rehabilitación y reinserción social de los discapacitados físicos, psíquicos y sensoriales,

a través de programas conjuntos con otros organismos e instituciones.

f) De la Mujer: orientado a prevenir y eliminar todo tipo de discriminación favoreciendo la igualdad de oportunidades.
g) De Mayores: evitando su marginación, promoviendo su integración y participación en la vida comunitaria y favoreciendo el mantenimiento en su medio familiar, social y cultural habituales.
h) De Prevención de la Delincuencia y atención a ex reclusos: tendente a promover servicios y actuaciones que prevengan la delincuencia y favorezcan la reinserción en la vida comunitaria.
i) De Minorías Étnicas: promoviendo su integración social, conservando sus valores y sistemas de vida específicos.
j) De Personas sin Hogar: se activa un proceso de acogida, formación e inserción sociolaboral con el objeto de conseguir la integración de la persona.

No agotamos aquí todos los Servicios Sociales Especializados, pero se reflejan los colectivos más atendidos y hacia donde se dirigen mayormente los planes de actuación.

4.1.3. Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia

Consideramos importante la inclusión de este epígrafe por la relevancia en materia de política social que ha supuesto la aprobación de la Ley, porque se traduce en un avance de derechos de ciudadanía y en el aumento de la participación profesional de los trabajadores sociales, en lo que se considera como uno de los yacimientos de empleo impulsado y coordinado por la Administración central, las CCAA y las CCLL.

Una de las funciones de la política social es el estudio de las realidades presentes y futuras de la sociedad, lo que implica la realización de prospecciones que permitan diseñar medidas de prevención que reduzcan el nivel de riesgo de las necesidades sociales y garantice la autonomía personal; el ejercicio de igualdad de oportunidades; la mejora de la calidad de vida; y desarrolle una atención integral hacia el bienestar del ciudadano. En la evolución de la sociedad actual se estudian de forma permanente los datos demográficos y sus indicadores como es el de la esperanza de vida, que por medio de una serie de proyecciones dibuja cómo puede desarrollarse el proceso de envejecimiento de la población mayor de 65 años y personas mayores de 80. Este proceso de envejecimiento perfila una evolución y representación demográfica para el año 2016 de personas mayores de 65 años del

18,5% sobre el total de la población española, y para el 2026 esta cifra alcanzaría el 21,6%. Al factor demográfico hay que sumarle los cambios en el modelo de apoyo informal que representa la familia, reduciéndose su disponibilidad para el cuidado doméstico. Estos factores conllevan un aumento en la necesidad social de la atención al cuidado y un establecimiento de mecanismos para que las personas afectadas y sus familias puedan desarrollar su vida de la forma más normalizada posible.

Este contexto social que acabamos de describir debe acogerse en el seno de los diferentes sistemas de protección social y asumirse por todas las Administraciones Públicas mediante la cooperación interadministrativa basada en la corresponsabilidad institucional. En el desarrollo y aplicación de estos derechos deben participar coordinadamente la Administración central, las CCAA y las CCLL. Se crea para esta finalidad el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) que regula las condiciones fundamentales que garantiza la Ley, coordinaría diferentes recursos y formaría una red de utilización pública integrada por centros, servicios y prestaciones. Además, en el proceso de promoción de la vida personal y atención a la persona en situación de dependencia podrán participar en la aplicación y desarrollo de servicios y prestaciones tanto el tercer sector como la iniciativa privada.

Entendemos que esta norma se enmarca en varios sistemas de protección social: de la Seguridad Social, de la Salud y de los Servicios Sociales, ya que, por una parte, recoge y amplía de forma más coordinada las prestaciones básicas recogidas en el Plan Concertado, y, por otra, acrecienta el impacto de la atención social en torno a un doble objetivo: 1) promocionar la autonomía de las personas, como es, entre otras, la conciliación de la vida familiar y laboral de los cuidadores, y 2) atender a aquellos ciudadanos que se encuentren limitados o imposibilitados para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.

El Libro Blanco sobre la Atención a las Personas en Situación de Dependencia en España señala un fuerte vínculo con el sistema sanitario, puesto que un estado delicado de salud puede producir o derivar en una situación de dependencia. Ambos sistemas, el de Salud y Servicios Sociales, deben coordinarse dando lugar a un espacio sociosanitario de actuación integral. La atención social de esta Norma debe interpretarse de forma transversal desde el resto de sistemas de protección social, pero le corresponde a los Servicios Sociales garantizar el acceso a las prestaciones y servicios.

Los principios que inspiran el desarrollo de esta Norma son los siguientes [3]:

a) El carácter público de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

b) La universalidad en el acceso de todas las personas que estén en esta situación, en condiciones de igualdad efectiva y no discriminación.
c) La atención a las personas en situación de dependencia de forma integral e integrada.
d) La transversalidad de las políticas de atención a las personas en situación de dependencia.

El trabajador social debe ser consciente en relación con la valoración de la dependencia que no es lo mismo variables como edad, enfermedad o discapacidad, teniendo en cuenta que las personas que están en esta situación no son un grupo homogéneo, ya que se dan situaciones o evoluciones muy diversas. El trabajador social debe aprender y manejar conceptos básicos como el de autonomía, dependencia, actividades básicas de la vida diaria, necesidades de apoyo para la autonomía personal, cuidados no profesionales, asistencia personal o tercer sector.

Se establece, además, el derecho subjetivo de ciudadanía que garantiza jurídicamente la prestación bajo los principios de universalidad, equidad y accesibilidad, y favorezca la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas que se encuentren en situación de dependencia. Los poderes públicos tendrán que garantizar esta atención a aquellas personas con discapacidad o personas mayores que no puedan valerse por sí mismas para el desempeño de las actividades de la vida diaria, teniendo en cuenta los distintos grados de dependencia que establece el ordenamiento jurídico con los correspondientes niveles de protección.

El ciudadano también tendrá derecho a una valoración de su estado y situación a través de aquellos órganos que establezcan las CCAA, y deberán recibir un dictamen que determine, mediante baremación, el grado y nivel de dependencia, junto con recursos y cuidados pertinentes.

Esta norma establece que serán los Servicios Sociales públicos los encargados del proceso de reconocimiento de la situación de dependencia y las prestaciones correspondientes. En consecuencia, será el trabajador social, de forma coordinada y en términos generales, el profesional de referencia encargado de estudiar y encauzar los distintos apoyos que requiera el ciudadano, diseñando una intervención integral y una adecuación de recursos. Para la valoración se tiene en cuenta aquellos informes que determinen el estado de salud y el entorno de la persona. Con esta finalidad los Servicios Sociales del Sistema Público establece el Programa Individual de Atención (PIA). En este Programa los trabajadores sociales estudiarán el entorno del ciudadano y determinarán la modalidad de intervención más adecuada en relación con las necesidades detectadas, así como la designación de aquellos servicios y prestaciones económicas pertinentes en rela-

ción con el grado y nivel dictaminado, además de contar con la participación del usuario o de la familia.

En relación con lo reflejado anteriormente, se establecen las funciones de los trabajadores sociales en este proceso[4]:

1. Valoración de la dependencia, donde se describa el entorno social de la persona.
2. El Programa Individual de Atención (PIA), que supone la emisión de un dictamen que especifique la necesidad detectada y la pertinencia de los servicios y prestaciones teniendo en cuenta la situación personal, familiar y social.
3. Permitir la participación de la persona en el diseño del plan de atención.
4. Coordinación con otros profesionales de áreas o servicios especializados. Por ejemplo, la coordinación entre los Servicios Sociales y de Salud permitirá además establecer políticas y medidas de prevención que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos.

A continuación, señalamos las prestaciones y servicios de atención a la dependencia que podrá recibir el ciudadano en función del Programa Individual de Atención:

a) Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.
b) Los servicios de prevención de las situaciones de dependencia y los de promoción de la autonomía personal.
c) Servicio de teleasistencia.
d) Servicio de ayuda a domicilio: atención de las necesidades del hogar y/o cuidados personales.
e) Servicio de centro de día y de noche: centros de día para personas mayores y para menores de 65 años, centro de atención especializada o centros de noche.
f) Servicio de atención residencial.

4.2. Área de salud

Los trabajadores sociales son un recurso más del sistema de cuidado de la salud física y mental. Como ha planteado la OMS, la salud es entendida desde sus componentes bio-psico-sociales, aunque desde el Sistema Sanitario se contemplan en mayor medida los aspectos biomédicos. Muchas enfermedades tienen un origen orgánico pero en otras, por el contrario, las

causas las podemos encontrar en la interacción entre la persona y su entorno, es decir están basadas en cómo los ciudadanos viven las dificultades y problemas cotidianos. Incluso en aquellas enfermedades cuya base principal sea una causa orgánica, los aspectos psicológicos y sociales pueden estar imbricados y ser centrales para la recuperación de la persona. El objeto de intervención del Trabajo Social en salud se fundamenta en estos aspectos e implica trabajar en la obtención de la percepción de bienestar de la persona y de su entorno.

En este sentido, La Ley General de Sanidad 14/86, de 24 de abril, define como una prestación del Sistema Público de Salud «la atención a los problemas o situaciones sociales o asistenciales, no sanitarias, que concurran en situaciones de enfermedad garantizándole la continuidad del servicio a través de la coordinación con las administraciones de los servicios sanitarios y sociales». De esta manera, la Ley «no sólo regula el derecho de todos los ciudadanos a la salud física, sino también a la social, posibilitando así el derecho de los ciudadanos a una salud integral» (Alonso, 2007: 5).

La participación del Trabajo Social en salud se desarrolla desde una esfera multidisciplinar e implementa su actuación a través de un equipo de profesionales definido desde parámetros de coordinación. Esto supone que los trabajadores sociales sistematizan su intervención con los demás miembros del equipo sanitario, con el paciente y su familia, planificando los recursos socio-sanitarios adecuados (Tellaeche, 1992).

El trabajador social debe realizar una valoración y un diagnóstico social de la persona enferma y diseñar un tratamiento psicosocial que complete el proceso de reestablecimiento de la salud. Desde el Trabajo Social se interviene en el Sistema de Salud examinando todos aquellos elementos que estén repercutiendo en el estado del paciente, centrándose en la demanda y/o diagnóstico de la persona, en lo establecido por el equipo terapéutico, la red social y en los recursos personales, familiares e institucionales. «Los trabajadores sociales aportan a la atención sanitaria la evaluación y el análisis de los factores sociales que inciden en la enfermedad y, en la medida de lo posible, tratan de paliar los efectos sociales problemáticos que surgen de la misma. (…) El ámbito de actuación del Trabajo Social está específicamente orientado al sujeto social y las circunstancias en las que se desenvuelve su vida personal y familiar». De esta manera, «la intervención social en salud tiene en cuenta la demanda del individuo, el plan terapéutico elaborado por el equipo, los propios recursos del paciente, así como los de su medio, y siempre cuida y respeta la propia libertad de actuación y la autodeterminación del sujeto» (Alonso, 2007: 5).

Al igual que ocurre con los Servicios Sociales, el Sistema de Salud se ordena en dos niveles de intervención, y cuya presencia e intervención del Trabajo Social resulta importante para el paciente:

1) Atención primaria de salud, estructurada en centros de salud por equipos de atención primaria. La Ley 16/2003, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, establece y describe la labor del Trabajo Social: «Comprenderá actividades de promoción de la salud, educación sanitaria, prevención de la enfermedad, asistencia sanitaria, mantenimiento y recuperación de la salud, así como la rehabilitación física y el trabajo social».
2) Atención especializada de salud, que se traduce en espacios de intervención como son los de salud mental y hospitales.

4.2.1. Equipamientos e infraestructuras sanitarias

Teniendo en cuenta que la atención a la salud se debe realizar desde un prisma multidisciplinar, los trabajadores sociales tienen presencia en los siguientes equipamientos del Sistema de Salud:

- Centros de salud o Servicios de atención primaria de salud.
- Servicios de atención socio-sanitaria domiciliaria a enfermos con patologías crónicas y terminales.
- Hospitales generales [5]: Servicios de urgencias, Servicios de atención al paciente, Unidades de Trabajo Social, Servicios de geriatría.
- Hospitales de maternidad.
- Centros socio-sanitarios: atención socio-sanitaria a pacientes crónicos y terminales; unidades de cuidados paliativos.
- Servicios de salud mental.
- Servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento infantil y de adultos.
- Hospital de día.
- Centros de día.
- Pisos protegidos.
- Inserción socio-laboral.
- Unidades de tratamiento de pacientes en fase aguda.
- Centros residenciales para pacientes crónicos.
- Asociacionismo de personas afectadas, de familiares y otros grupos.
- Servicios de atención a personas con demencias y trastornos neurológicos degenerativos.
- Servicios de atención (información, prevención, diagnóstico y tratamiento) a las drogodependencias; comunidades terapéuticas; centros de rehabilitación y de reinserción social y laboral.

4.2.2. Funciones del trabajador social en Salud

La presencia del Trabajo Social en el Sistema Sanitario (en atención primaria, salud mental o en el medio hospitalario) proporciona a los pacientes una atención complementaria orientada a:

— Realizar una valoración y diagnóstico de la situación social del paciente determinando el tratamiento y los recursos sociales necesarios para el mantenimiento de la salud.
— Asesorar y orientar sobre los recursos sociales que pueden ser necesarios para la recuperación del paciente.
— Establecer relaciones y vínculos con la familia del paciente, valorando el sistema familiar que permita una mejor cooperación con el tratamiento y ayude a la recuperación de la salud.
— Analizar los factores sociales comunitarios que producen un deterioro de la salud en la población, proyectando e implementando programas preventivos y de promoción de la salud para la comunidad, en coordinación con los Servicios de Salud Pública.
— Prestación de soporte psicosocial.
— Desempeñar tareas de coordinación y tramitación intra-interinstitucional.

Los trabajadores sociales deben poseer un amplio conocimiento del sistema sanitario, así como de los recursos sociales generales y específicos, públicos y privados, que permitan el desempeño de su función profesional. Por otra parte, cabe mencionar espacios sanitarios específicos donde los trabajadores sociales tienen una presencia activa y funciones determinadas: en salud mental, en atención a las drogodependencias y adicciones, o geriatría.

4.3. Área de Educación

Anterior al establecimiento de la democracia en 1970, La Ley General de Educación y Financiación de la Reforma Educativa contempla la expresión de integración escolar, lo que implicaría una declaración de intenciones para la presencia futura del Trabajo Social. Con la evolución en materia escolar, esa atención de *incorporar a la vida social de los escolares,* englobaría en la actualidad conceptos como el de diversidad [6] o el desarrollo de la atención especial. No obstante, no faltan algunas reflexiones sobre la presencia de la profesión en este ámbito, «en el ámbito de la educación nos atreveríamos a decir que el trabajador social ha intervenido desde siempre

pero desde diferente perspectiva y denominación; acorde con las distintas formas de acción» (Villarba y Fernández, 2005: 75).

En 1990, con la Ley Orgánica General del Sistema Educativo y el sucesivo ordenamiento jurídico que desarrolla los dispositivos de orientación educativa, se materializa propiamente la presencia de trabajadores sociales en el ámbito escolar. De vital importancia para que el Sistema de Educación se conformase como ámbito de actuación del Trabajo Social sería la Orden de 9 de diciembre de 1992, que regula la estructura y las funciones de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica. Las profesiones que recoge dicha orden y que forman estos equipos son las de psicólogo, psicopedagogo y trabajadores sociales. La significación funcional de los trabajadores sociales queda establecida en el artículo 8 de esta orden, que dice que «los trabajadores sociales de los equipos se ocuparán de que los Centros educativos respondan a las necesidades sociales del correspondiente sector, así como de asegurar los servicios sociales más estrechamente vinculados al sistema educativo». El trabajador social se enmarca dentro de los equipos de orientación educativa y psicopedagógica que conforman la red de orientación educativa. Desde esta estructura se estudian y valoran los casos que supongan un riesgo social para el escolar y/o situaciones de emergencia, siendo fundamental la realización de tareas de prevención que aumenten factores de protección a nivel personal, familiar y en el entorno educativo. El estudio pormenorizado del caso y la programación de actividades encaminadas a mejorar las necesidades del menor evitará la interrupción del proceso educativo y su desarrollo social.

Se establece que el Trabajo Social tiene como objetivo principal en su intervención el equilibrio relacional del niño y la familia con el sistema educativo. El sistema escolar se presenta como un contexto en el cual la detección y prevención de muchos problemas sociales, que afectan a los estudiantes y a sus familias, pueden ser observados y tratados, evitando el posterior deterioro en el desarrollo social de los escolares. Muchos de los problemas escolares que se encuentran los maestros y profesores tienen su base en factores sociales que exceden de sus competencias. El absentismo, fracaso o abandono escolar están relacionados tanto con factores académicos como con problemas en el contexto familiar o comunitario. En este contexto el Trabajo Social puede facilitar la aplicación de recursos sociales que permitan un mejor aprendizaje y adaptación de los estudiantes.

El Sistema Educativo, a través de los centros escolares, representa un escenario donde los diversos profesionales ejercen sus funciones en atención al completo desarrollo social de los menores. La labor del trabajador social en educación posee especial relevancia por la dificultad, en muchas ocasiones, de detectar aquellas situaciones que supongan un riesgo social para el niño o el adolescente, por ejemplo en casos relacionados con el maltrato in-

fantil desde el ámbito familiar. Diversos autores e instituciones como el Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid manifiestan que se detectan pocos casos de maltrato al menor por *el desconocimiento o la capacidad para detectarlos*. Una de las tareas de los trabajadores sociales sería la de potenciar programas que abordasen esta problemática impulsando la capacidad de detección de los actores del sistema educativo y las intervenciones con la familia, «asimismo se ha de proyectar la creación de un vínculo positivo entre la escuela y la familia maltratante que canalice el tratamiento necesario, surgido de esa situación de riesgo planteada en el aula, con el resto de recursos del sistema de protección a la infancia» (García Castilla, 2005).

Un porcentaje significativo de escolares se encuentran con necesidades especiales para que su rendimiento y aprovechamiento académico tenga éxito. Los trabajadores sociales forman parte de los equipos multidisciplinares de apoyo para atender estas necesidades. Podemos destacar algunas de las funciones que los trabajadores sociales [7] pueden desempeñar en el ámbito escolar:

— Valorar y tratar las carencias sociales de los estudiantes que interfieren en el proceso de aprendizaje. Entre ellas podemos señalar la ausencia de recursos básicos (vivienda precaria, deficiencias alimentarias, precariedad económica...); las derivadas de la diversidad cultural, étnica o religiosa; o las relacionadas con deficiencias en la salud (discapacidad, enfermedades físicas o psíquicas, abuso de sustancias psicoactivas...).
— Detectar, valorar y atender los factores familiares que interfieren en el proceso educativo de los escolares (conflictos familiares, ausencia de disciplina o afecto, violencia doméstica, drogodependencias…). El trabajo con las familias de aquellos estudiantes con problemas sociales es un campo de actuación tradicional en el Trabajo Social, muy desarrollado en el ámbito anglosajón.
— Valorar y actuar con los grupos de escolares que presentan situaciones o comportamientos de riesgo para su desarrollo y educación (uso de drogas, actos violentos, relaciones sexuales precoces, inadaptación social, absentismo escolar…).
— Proporcionar a los centros educativos orientación e información sobre los recursos sociales y comunitarios, que pueden servir de apoyo a los problemas educativos.
— Diseñar e implementar, junto con los profesionales educativos, programas preventivos sociales y comunitarios que preparen a los estudiantes para hacer frente a las situaciones sociales de riesgo (consumo de drogas, relaciones sexuales precoces, seguridad vial, violencia...).

— Facilitar los informes sociales que sean precisos en la obtención de los recursos sociales necesarios para los escolares y sus familias.
— Favorecer la acogida, integración y participación de los alumnos con necesidades educativas especiales o en situación de desventaja, en colaboración con los tutores y las familias.
— Participar, en coordinación con el psicólogo o pedagogo, en el establecimiento de unas relaciones fluidas entre el centro y las familias.
— Participar en tareas de formación y orientación familiar.
— Colaborar en los procesos de acogida y mediación social.
— Participar en la elaboración de programas de seguimiento y control del absentismo de los alumnos y, en colaboración con otros servicios externos e instituciones, desarrollar las actuaciones.

La educación es un bien universal que permite ofrecer las mismas oportunidades de aprendizaje para todos los niños y niñas. En cada sociedad el Sistema Educativo está articulado de forma concreta y los trabajadores sociales deben conocer y dominar la regulación y organización del mismo, actuando con los recursos a su alcance dentro y fuera del Sistema Educativo y al servicio de éste. Compensar y restaurar los desequilibrios sociales en las personas y sus familias es la principal función del Trabajo Social.

4.4. Área de Justicia

La presencia de trabajadores sociales en el Sistema de Justicia de forma explícita se produce en 1981, aunque sin una regulación que especifique las funciones de los mismos. Posteriormente se ha dictaminado diverso ordenamiento jurídico proporcionando cobertura funcional a los trabajadores sociales [8].

En 1996, la Dirección General de Trabajo y Migraciones recoge las competencias en la Administración de Justicia de los trabajadores sociales, que dictamina que «es el trabajador que con titulación universitaria de diplomado en Trabajo Social o asistente social, bajo la dependencia funcional del órgano al que esté adscrito, lleva a cabo su intervención profesional informando y asesorando a los tribunales, juzgados, fiscalía y órganos técnicos en materia de su disciplina profesional. Actuarán tanto a nivel individual como interprofesional, elaborando los informes sociales solicitados por los órganos mencionados, así como la colaboración con los restantes miembros de los equipos técnicos para el desarrollo de las mencionadas funciones».

Los trabajadores sociales han desempeñado distintas tareas dentro de la Administración de Justicia, especialmente la presencia de los trabajadores

sociales en las prisiones. Sin embargo, se trata de un ámbito punitivo y donde la persona se encuentra bajo custodia, haciendo más difíciles y reducidas las funciones de los trabajadores sociales. El crimen, la delincuencia, la desprotección de los menores, la violencia de género, las separaciones familiares y otros muchos problemas que afectan a los ciudadanos son resueltos o pasan por el Sistema Judicial, y a veces por el Penitenciario.

Los trabajadores sociales tienen dos funciones principales:

1) La de gestionar y ofrecer servicios o recursos sociales a la población afectada por procesos legales:

   a) En las comisarías la presencia de trabajadores sociales podría facilitar e implementar programas de prevención de la delincuencia juvenil, como de hecho sucede en otros países. Asimismo, en la violencia de género la acogida y gestión de recursos para las mujeres víctimas de violencia pueden comenzar desde el momento de la denuncia.
   b) En los procesos judiciales de menores, ya sea en su faceta de protección o reforma, facilitando las situaciones sociales de los menores y proponiendo programas, recursos y medidas educativas y sociales para la protección o corrección de las conductas delictivas.
   c) Orienta a las personas presas y sus familias sobre los recursos sociales que pueden precisar durante el internamiento y en el proceso de inserción social en el momento de la excarcelación.
   d) Propone, diseña e implementa medidas alternativas a la prisión, dado el enorme coste que supone la institución penitenciaria y los resultados tan reducidos que se consigue en la mayoría de las veces.
   e) Ofrece y dirige programas sociales para el cumplimiento de la pena de Trabajo en Beneficio de la Comunidad (TBC).
   f) Realiza un Trabajo Social con las familias de personas presas que permita un entorno más propicio para la excarcelación y su inserción social.
   g) Participando en los programas de tratamiento y rehabilitación de los centros penitenciarios.
   h) Tramitando las peticiones de las personas presas y potenciando los vínculos sociales y familiares con aquellos que se encuentren aislados.
   i) Apoyando a las víctimas de los delitos y sus familias.

2) La de actuar como perito mediante informes sociales que:

   a) Facilite y describa a los abogados la situación social de los menores, familias, personas detenidas o en libertad provisional pendientes de juicio para su defensa, en la que se fundamente la posible aplicación de medidas alternativas, de seguridad o todas aquellas que puedan favorecer a la persona en esta situación.
   b) Proporcione a los jueces o magistrados la información social sobre las personas pendientes de juicio y sentencia.
   c) Aporte a los jueces el seguimiento de las medidas alternativas planteadas en las sentencias judiciales.
   d) Ofrezca información del entorno social de las personas presas a los jueces de vigilancia penitenciaria que permitan una mejor valoración de los permisos penitenciarios.
   e) Proporcione datos sociales para clasificación penitencial, obtención de permisos, redenciones o libertad condicional dentro de la institución penitenciaria.
   f) Atienda los requerimientos judiciales o penitenciarios.

Reflejaremos a continuación, y más concretamente, funciones establecidas en algunos de los espacios judiciales.

a) En juzgados de menores, desde el Trabajo Social se realizan las siguientes funciones:

   — Servicios técnicos de asesoramiento psicosocial al juez (informe peritaje social…).
   — Mediación con la víctima.
   — Programas de seguimiento de medidas en medio abierto.
   — Atención en centros de internamiento de menores infractores.
   — Mediación familiar.
   — Inserción socio-laboral.
   — Servicio de Atención a la Comunidad.

b) En los juzgados de primera instancia:

   — Servicios de asesoramiento técnico a los jueces.
   — Mediación familiar.
   — Programas de seguimiento de medidas penales alternativas a la prisión.
   — Atención a la víctima.
   — Servicio de Atención a la Comunidad.

c) En instituciones penitenciarias es donde mayor trayectoria posee el Trabajo Social, si nos atenemos a lo dispuesto por la Ley Orgánica General Penitenciaria 1979 [9], desempeñando las siguientes funciones [10]:

— Comisiones de asistencia social penitenciaria.
— Programas específicos de tratamiento de determinados delitos, drogodependencias, agresiones sexuales, etc.
— Programas de atención materno-infantil para reclusas con hijos en la prisión.
— Seguimiento y control de presos en libertad condicional.
— Servicios de reinserción socio-laboral.

d) Otros órganos del Sistema de Justicia donde hay presencia de trabajadores sociales:

— Instituto anatómico forense.
— Juzgados de vigilancia penitenciaria.
— Clínica médico-forense: peritaje social forense.

El Trabajo Social actúa sobre las relaciones interpersonales y su medio, y con igual razón debe hacerlo con la población afectada por algún proceso judicial. La intervención profesional debe programarse desde el establecimiento de un diagnóstico social que valore y diseñe un plan de trabajo integral que repercuta de forma transversal en las áreas de necesidad. Especial importancia adquiere en los últimos años las medidas en materia de prevención integral que los trabajadores sociales planifican e intervienen de forma coordinada sobre los aspectos de salud, vivienda, formación o en materia laboral, coordinando y orientando las acciones también hacia la problemática socio-familiar de estas personas.

4.5. Área de vivienda

La presencia del Trabajo Social en el sector de la vivienda posee una larga trayectoria. Sin entrar aquí a valorar uno de los orígenes de la profesión, el artículo 47 de nuestra Constitución otorga el derecho a una vivienda digna. Además, El Plan Concertado establece en su tercera prestación el *alojamiento alternativo* con el objeto de conseguir que el ciudadano en dificultad social disponga de algún tipo de estancia permanente.

El acceso a un hogar supone un recurso de inserción social y de desarrollo individual de proyectos de vida. La finalidad del Trabajo Social consiste

en facilitar el ejercicio de los derechos de ciudadanía en materia de vivienda mediante el estudio, planificación, intervención y evaluación de procesos de acompañamiento que mejoren la integración social, e impulsen factores de protección que prevengan riesgos de exclusión.

El objetivo principal del Trabajo Social en el plano residencial se define por su participación técnica y profesional, entre otras, en las siguientes áreas [11]:

- Programas de promoción, estudio y adjudicación de viviendas de protección social.
- Dinamización comunitaria de barrios de nueva construcción o en proceso de remodelación.
- Planificación urbana (nuevos modelos de hábitat, evitar la formación de los denominados guetos, indicadores de sostenibilidad social…).
- Diseño, coordinación e implementación de planes de desarrollo comunitario (oportunidades de mejora y convivencia).
- Realojamientos, mediante planes de ordenación urbanística e inserción social o por emergencias sociales.
- Planificación y gestión en materia de alquiler social.
- Hacinamiento.
- Infravivienda.
- Accesibilidad y uso de la vivienda, entendido tanto desde la perspectiva exterior como por la falta de elementos de adaptación interior de la misma (personas mayores, discapacitados…).
- Mediación comunitaria que mejore relaciones de convivencia social.
- Acoso inmobiliario (visitas a domicilio, informe social…).

Las Administraciones Públicas (Administración central, CCAA y CCLL) diseñan planes en materia de vivienda que favorecen la inserción social a los ciudadanos, y en concreto a colectivos que por circunstancias de falta de oportunidades o por cambios sustanciales en su vida no acceden a un marco de convivencia estable. Se establecen planes de actuación en materia urbanística en los que se incluyen un número de viviendas sociales o con algún grado de protección, bien en régimen de compra o de alquiler. Las CCAA, a través de los Institutos de Vivienda y/o de entidades públicas dedicados al realojamiento e integración social, algunos en régimen de consorcio, cuentan con trabajadores sociales que estudian los casos de los ciudadanos que carecen y demandan un domicilio propio. Igualmente, en algunos ayuntamientos los trabajadores sociales gestionan planes de inclusión ciudadana por medio de institutos o empresas municipales de vivienda y suelo.

Uno de los colectivos que más atienden los trabajadores sociales es el de los jóvenes, que por circunstancias, entre otras, de estabilidad laboral

y bajos salarios no pueden acceder a una vivienda. En nuestro país, diversas instituciones han manifestado la exclusión de los jóvenes en materia de vivienda, lo que ha provocado un retraso en la edad media de emancipación [12] (García y Ponce de León, 2007). El acompañamiento e intervención que presta el Trabajo Social suele estar dirigido hacia sectores excluidos por falta de solvencia económica o por cambios importantes en la evolución de sus proyectos de vida. Entre los perfiles ciudadanos en situación de vulnerabilidad o exclusión social podemos encontrar los siguientes:

- Personas sin hogar.
- Jóvenes (ausencia de oportunidades para la emancipación, ex tutelados…).
- Mujeres (falta de empleabilidad, situaciones de violencia de género…).
- Familias monoparentales.
- Ciudadanos que han pasado por un proceso de reclusión.
- Ciudadanos con problemas de salud (con trastorno mental, procesos de desplazamientos por ingreso hospitalario…).
- Ciudadanos con procesos de adicciones.
- Población inmigrante (solicitud de asilo, sin estabilidad en el empleo, con falta de recursos y apenas sin red migratoria…).
- Ciudadanos con discapacidad física, sensorial o psíquica.
- Personas mayores en soledad, con o sin red familiar.
- Colectivos en asentamientos inadecuados.

Los trabajadores sociales poseen una trayectoria importante en este tipo de materias, como hemos reflejado en párrafos anteriores, participando en consorcios de realojamiento de colectivos o familias en situación de necesidad social. Se adquiere una preeminencia profesional en los casos de catástrofes o de emergencia social proporcionando alojamiento alternativo. En relación con la presencia de trabajadores sociales en el tercer sector [13], se considera de especial relevancia para dinamizar procesos de integración sociorresidencial y en la gestión de proyectos sociales que contribuyen a mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos.

4.6. Desarrollo y cooperación

La presencia de los trabajadores sociales en los Programas de Desarrollo y Cooperación viene produciéndose desde hace varias décadas. Tratándose de una profesión que tiene como eje de su tarea el apoyo y ayuda a las personas y comunidades, un ámbito importante de acción son los países en de-

sarrollo. La labor de los trabajadores sociales puede llevarse a cabo desde los países donantes o in situ en los países en desarrollo destinatarios de las ayudas, aunque el tipo de desempeño profesional difiere en cada uno de ellos. Desde los países en desarrollo, algunas de las funciones pueden ser:

- Acompañar a las comunidades en el proceso de desarrollo social, político y económico desde sus propias necesidades.
- Diseñar junto con la población los proyectos de desarrollo más necesarios para fortalecer los lazos comunitarios que permitan dar respuesta a las necesidades básicas sentidas por la población.
- Promover la autonomía y autosuficiencia de las comunidades en desarrollo, facilitando el acceso a recursos sociales y dotándolas de empoderamiento (finalidad del Trabajo Social), que genere desarrollo sostenible.
- Impulsar la participación de la población en sus comunidades, para que desde el conocimiento y conciencia conjunta propongan las soluciones a los problemas principales.
- Ofrecer apoyo técnico, instrumentos y métodos de intervención social que facilite el desarrollo de los programas sociales propuestos por las comunidades.
- Facilitar una visión holística de los problemas sociales de las comunidades, con actuaciones integradas y coordinadas por todos los recursos comunitarios.
- Atender a la diversidad y pluralidad de ideas, opiniones o características de la población en el proceso de desarrollo de las comunidades.
- Facilitar el protagonismo de las mujeres, principales motores en muchas comunidades en desarrollo, priorizando aquellas acciones que intervienen en problemas y carencias.

Desde los países donantes, los trabajadores sociales pueden favorecer y abordar las siguientes funciones:

- Garantizar el acceso a los recursos sociales y a la formación como medida de integración multicultural que defina un capital humano emprendedor.
- Diseñar e impulsar planes de atención a la diversidad.
- Impulsar proyectos que promuevan el desarrollo local.
- Planificar acciones que favorezcan un liderazgo responsable en proyectos comunes y fortalezcan las relaciones comunitarias.
- Diseñar planes de igualdad de género.
- Proporcionar pautas educativas y medidas que favorezcan la prevención en salud .

- Educar hacia una cultura de sostenibilidad del medio ambiente.
- Asesorar y coordinar programas sociales a personas locales que se impliquen en materia de desarrollo desde un prisma cultural de integración.
- Participar en campañas de sensibilización que impulsen relaciones de solidaridad.
- Coordinar y asesorar a las entidades e instituciones que intervienen en este proceso de desarrollo.
- Favorecer el acceso al empleo sirviendo de enlace entre el mercado laboral y la población foránea.

En definitiva, los trabajadores sociales desde su profesión, competencias y capacidades, intervienen en programas fundamentados en políticas de codesarrollo y contribuyen en el progreso de crecimiento sostenible de las comunidades mediante criterios de solidaridad y justicia social.

4.7. Programa de desarrollo local

El desarrollo local se encamina hacia el aprovechamiento de los recursos endógenos de las comunidades, esto es, de los recursos sociales, económicos, culturales, ambientales y todos aquellos que favorezcan las condiciones de vida de sus habitantes. El desarrollo local se ha configurado como un nuevo modelo de desarrollo socioeconómico, integral y descentralizado, cuyo protagonismo para el crecimiento recae en las entidades y CCLL. El desarrollo local se ha definido como «aquel proceso reactivador de la economía y dinamizador de la sociedad local que mediante el aprovechamiento de los recursos endógenos existentes en una determinada zona es capaz de estimular y fomentar su crecimiento económico, crear empleo, renta y riqueza y sobre todo mejorar la calidad de vida y bienestar social de la comunidad local» (Pérez y Carrillo, 2000: 48).

Como parte del progreso de comunidades y barrios, los trabajadores sociales pueden asumir funciones y competencias en coordinación con otros profesionales. Entre ellas, podemos destacar:

— Genera procesos participativos organizados que faciliten el tejido social para organizar, promover y gestionar acciones encaminadas al desarrollo de la comunidad.
— Fomenta el trabajo de autogestión de las organizaciones comunitarias.
— Apoya y gestiona los proyectos de creación de empleo destinados a las poblaciones más desfavorecidas y vulnerables.

— Coopera en el análisis y priorización de los problemas comunitarios.
— Participa en la gestión y promoción de los proyectos de desarrollo local que optimice el potencial del territorio.
— Apoya la cooperación público-privada en la gestión de los proyectos.
— Fomenta el liderazgo comunitario para la propia iniciativa de los proyectos de desarrollo local.
— Fomenta el trabajo en red de entidades públicas y privadas.
— Colabora en la planificación e implementación de los programas de educación ambiental, planes de convivencia ciudadana y cohesión social.

Los trabajadores sociales, como profesionales que tradicionalmente han trabajado en el desarrollo de las comunidades, pueden aportar conocimientos técnicos y procedimientos de trabajo con las comunidades en los procesos de desarrollo local. Generalmente el trabajo comunitario consta de dos fases: procesos de diagnóstico participativo y el diseño e implementación del plan de desarrollo comunitario, dos aspectos que han estado permanentemente entre las tareas que desempeñan los trabajadores sociales.

5. El tercer sector como espacio de actuación del Trabajo Social

La evolución del Estado de Bienestar ha permitido y provocado el surgimiento de la sociedad civil en áreas de responsabilidad social. Brezmes (2008) afirma que cuando hay estructuras intermedias, colectivos de ciudadanos que se organizan para hacer realidad la participación, es porque surge y funciona la sociedad civil. Este factor, junto con la evolución y adaptación de otras organizaciones y entidades sociales, probablemente ha inducido a iniciar procesos activadores de ciudadanía generando un nuevo contexto de participación más flexible donde no llegaba ni el mercado ni la Administración pública, denominándose tercer sector.

El contexto de intervención social que representa abarcaría aquellas iniciativas sociales de organizaciones y entidades sin ánimo de lucro, que a través de varios tipos de organización actuarían para impulsar los niveles de bienestar. En este marco operativo y en colaboración y coordinación con las instituciones públicas, los trabajadores sociales intervienen sobre la exclusión social o las zonas de vulnerabilidad ciudadana, diseñando proyectos de acción preventiva, formativa o de orientación sociolaboral; favoreciendo derechos sociales; participando en programas de cooperación social; en actividades de mediación intercultural; en atención a la infancia, etc.

Los trabajadores sociales cada vez adquieren un mayor protagonismo laboral en el tercer sector con motivo de la *flexibilización* en la gestión *de lo público* de bienes y servicios, y por la aparición y evolución de la sociedad civil con mayores cotas de participación, lo que favorece una modalidad de atención mixta de los sistemas de protección. El Trabajo Social gestiona diversos programas o proyectos que atienden servicios y dispositivos sociales, además de coordinar la acción del voluntariado. Su nivel de actuación se desarrolla por medio de subvenciones de la Administración pública que propicia la puesta en marcha de proyectos de acción social; por donaciones y cuotas económicas de los participantes; y/o por medio de concurso público para adquirir la gestión de dispositivos de atención social de titularidad pública.

Las funciones que atiende el trabajador social en estas entidades son generalmente de carácter especializado en diversas áreas de necesidad y/o derechos. Este tipo de organizaciones se estructuran en movimiento asociativo, fundaciones, entidades de economía social, cooperativas y demás organizaciones no gubernamentales.

A modo de ejemplo citaremos algunas de las organizaciones sociales más importantes de nuestro territorio como son Cruz Roja, Cáritas o la ONCE. En relación con el tipo de organización social y los objetivos que persiguen, podemos encontrar multitud de funciones que pueden desempeñar los trabajadores sociales:

- Diseño e implementación de proyectos sociales.
- Puesta en marcha de servicios de atención social y creación de recursos.
- Fomento de acciones de participación social.
- Acciones de sensibilización social en la comunidad.
- Gestión y administración de programas y servicios.
- Evaluación de servicios y dispositivos de atención social.
- Investigación y supervisión de programas y proyectos.

6. Presencia del Trabajo Social en la organización empresarial

El Trabajo Social participa en el espacio empresarial desde una doble vertiente: el ejercicio privado de la profesión mediante iniciativas de ejercicio libre de mercado o de empresas de atención social (servicios sociales privados, consultorías…) y por medio de la denominada y cada vez más presente Responsabilidad Social Corporativa (en adelante RSC).

De la primera vertiente que cuenta con presencia de trabajadores sociales se enmarcarían empresas destinadas, en un porcentaje alto, a la presta-

ción de servicios sociosanitarios. Una de las explicaciones de la existencia o del surgimiento de más empresas se debe al desarrollo progresivo del ordenamiento jurídico que trata de establecer una mayor cobertura social. En este sentido, podemos englobar la elaboración y aprobación de Leyes de Servicios Sociales *de segunda generación* que permiten una mayor flexibilización en la organización de la atención colectiva. Con esta política institucional se inician más procesos de privatización por medio de la gestión indirecta de servicios y programas de acción social.

En la segunda vertiente, contaríamos con empresas que impulsan cada vez más la RSC y que emplean a trabajadores sociales como profesión laboral que mejore la calidad del trabajo de la plantilla y de la imagen de la organización.

Recordemos que desde la esfera de la Administración se emplea a los trabajadores sociales como una profesión psicosocial que gestiona e interviene en el acceso a los servicios públicos y que facilita el ejercicio de los derechos sociales de la ciudadanía. Esta lógica se inserta en el mundo de la empresa dando lugar a la cultura de la RSC, que pretende asumir mayores cotas de competencia social…, «la dimensión social de las actividades empresariales, hoy los ciudadanos están cada vez más informados y han cambiado sus valores incrementando su conciencia ecológica y social, por lo que exigen a las empresas *algo más* que la mera producción eficiente de bienes y servicios» (González Vizcaíno, 2008: 29).

La RSC supone un valor añadido de la organización empresarial, ya que implica la incorporación en la gestión de políticas responsables en una doble dirección: en el interior de la empresa y en el exterior, es decir, que favorezca y repercuta de *alguna manera* en la sociedad, en el medio ambiente, en el fomento de los derechos sociales o en el entorno laboral. La idea es que la empresa construya ciudadanía desde su estructura de producción de bienes y servicios. De la misma manera y rescatando la finalidad central del Trabajo Social, la empresa contrata trabajadores sociales con dos propósitos principales: a) mejorar la imagen corporativa en la sociedad contribuyendo con la elaboración de diversas acciones sociales; b) intervenir en procesos de mejora laboral que colaboran con el rendimiento ocupacional de los trabajadores de la organización, proporcionándoles la atención que necesitan en sus demandas individuales y colectivas. El razonamiento pretende aumentar la percepción de bienestar de las personas empleadas construyendo comunidad e incidiendo así en su nivel de producción. Esta labor generalmente se desarrolla por medio del Departamento de Recursos Humanos.

La RSC está muy ligada al área de salud laboral, que por medio de la Ley de prevención de riesgos laborales pretende abordar la reducción de niveles de riesgo en la organización. Estos riesgos serían los relativos al pues-

to de trabajo, a las relaciones interpersonales y al establecimiento de medidas preventivas de accidentes o estrés.

En la sociedad actual se espera de la profesión de Trabajo Social que contribuya a generar ciudadanía también desde la estructura empresarial, a través de una participación en el desarrollo de valoraciones relacionadas con el territorio y en la convivencia de grupos y colectivos con el entorno sociolaboral, cumpliendo con indicadores de sostenibilidad social [14].

Entre las funciones que el Trabajo Social desarrolla dentro de la empresa podemos distinguir las siguientes:

— Impulsar el trabajo en equipo y la toma de decisiones.
— Atención social a los empleados y sus familias.
— Diseñar proyectos sociales que favorezcan el establecimiento de medidas de acción social e incremente recursos.
— Participar en comisiones para asesorar políticas sociales en materia de RSC, seguridad e higiene en el trabajo, etc.
— Promover los canales de comunicación dentro de la organización y en el exterior.
— Evaluar los proyectos sociolaborales y mejorar los recursos existentes.
— Facilitar el ejercicio de los derechos laborales.
— Atender e impulsar proyectos de sostenibilidad ecológica y de medidas preventivas de seguridad en el trabajo.
— Diseñar proyectos sociales que faciliten el acceso a un empleo de colectivos o grupos en dificultad social.
— Establecer medidas de conciliación de la vida familiar y laboral.
— Planificar dispositivos de atención social para los trabajadores.
— Desarrollar campañas de sensibilización en temas de igualdad.
— Facilitar encuentros de convivencia entre los empleados de la organización.
— Realizar funciones de mediación en el trabajo.
— Elaborar, desde la organización, indicadores de sostenibilidad social para la ciudad.

7. Trabajo Social y colectivos vulnerables o en exclusión social

Los factores políticos, económicos, culturales y sociales determinan realidades que no son inamovibles, formando dinámicas que favorecen medidas de prevención e integración, y otras veces, por el contrario, dibujan situaciones que empujan a colectivos o grupos de ciudadanos hacia zonas de vulnerabilidad o de exclusión social.

Las personas más desfavorecidas de la sociedad han representado siempre uno de los principales ámbitos de intervención de los trabajadores sociales. Desde instituciones públicas o privadas, el Trabajo Social atiende, entre los principales colectivos vulnerables, a personas sin hogar, personas prostituidas, con problemas de drogodependencias, minorías étnicas, formando parte de la metodología propia del Trabajo Social con personas y grupos. Algunas de las funciones genéricas que desempeñan los trabajadores sociales con estos grupos las podemos señalar de la siguiente manera:

— Comprender los factores sociales, económicos, individuales o familiares que han contribuido a generar y mantener a estos grupos en desventaja social, ocupando una posición de exclusión en la sociedad.
— Ofrecer información y asesoramiento sobre los recursos asistenciales, socio-sanitarios, jurídicos, formativos o de búsqueda de empleo.
— Promover los recursos personales y la dignidad personal que le faciliten el cambio de situación y los procesos de inserción.
— Acompañar y motivar el proceso de cambio personal desde el propio ciudadano, generando seguridad y confianza en sí mismo para lograr la consecución de objetivos.
— Ayudar y trabajar con los grupos naturales en condiciones desfavorables, rompiendo su aislamiento y proporcionando medidas y recursos de disminución de riesgo y daños.
— Fomentar los espacios de promoción personal, integración y participación social de las personas y grupos vulnerables.
— Promover la sensibilización social que eliminen los estereotipos hacia estos grupos en exclusión, planteando acciones antidiscriminatorias.
— Fomentar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Los trabajadores sociales en su acción con los grupos desfavorecidos generan espacios de encuentro y aprendizaje que potencian las iniciativas personales.

8. Otros espacios de actuación emergentes en el Trabajo Social

Hasta aquí hemos planteado los ámbitos principales, pero no queremos cerrar este apartado sin exponer otros espacios donde la figura del trabajador social puede fortalecer su presencia, o bien incorporarse como profesional.

La evolución de la sociedad civil y del modelo de bienestar junto con los cambios sociales que se vayan produciendo puede originar la formación de nuevas problemáticas o la activación de otras ya existentes, y que éstas a su vez deriven en nuevas necesidades sociales. Desde este contexto de análisis, el Trabajo Social atiende las diversas demandas colectivas y promueve las relaciones humanas y el empoderamiento del ciudadano dentro de los sistemas de protección.

El Trabajo Social como profesión establece en su artículo 45 de su Código Deontológico que «los diplomados en Trabajo Social tendrán la obligación de contribuir al desarrollo de su profesión con el fin de responder adecuadamente a las nuevas necesidades sociales» [15].

Desde este precepto, queremos poner énfasis en nuevos espacios de intervención o de mejora que se han ido produciendo en los últimos años:

1. Participación y diseño de políticas sociales.
2. Coordinación de programas de empleo específicos de orientación e inclusión laboral.
3. Intervención técnica en situaciones de emergencia social o de catástrofes.
4. Mediación familiar y violencia de género.
5. Mediación comunitaria e intercultural.
6. Impulsar y participar en proyectos de investigación social I+D.
7. Coordinar y actuar con otras profesiones en la creación de una ciudad socialmente sostenible.
8. Intervención social por medio de las organizaciones sindicales. Entre otras funciones, se participa en estudios de realidades que afectan a los derechos laborales, a la igualdad de género y de oportunidades; en conciliar la vida familiar y laboral, o en materia de seguridad e higiene en el trabajo, y en definitiva, aquellas funciones que aborden problemas sociales que afectan a la vida laboral.
9. Diseñar y coordinar procesos socioeducativos y medidas preventivas que incidan sobre los factores de riesgo en materia de seguridad vial en relación con colectivos de población más vulnerable (niños, adolescentes y jóvenes, que por influencia familiar o grupo de iguales está en riesgo de accidentalidad), además de intervenir sobre las consecuencias negativas en el ámbito familiar.

A continuación reflejamos metodologías transversales y otras competencias que deben incorporarse en el diseño y desarrollo de la práctica del Trabajo Social en sus diferentes ámbitos profesionales:

1. Desarrollo de la supervisión del Trabajo Social como método de mejora de la calidad de la intervención.
2. Especialización en comunicación y márketing social.
3. Incorporar el uso de las nuevas tecnologías como herramienta facilitadora del Trabajo Social y de mejora de la atención del ciudadano.
4. Mayor comprensión de las comunidades étnicas minoritarias y una sensibilidad hacia las perspectivas interculturales [16].
5. Programas de aprendizaje continuo que capacite en competencias y destrezas en atención a la cada vez mayor diversidad poblacional y a la mayor movilidad profesional.
6. Sistematización de la práctica profesional que impulsen o refuten teorías y modelos de aplicabilidad.
7. Aumentar la participación profesional en congresos multidisciplinares que aumente la fiabilidad científica.

9. Referencias bibliográficas

Alonso Salgado, C. (2007): Presentación monográfico: «Trabajo Social y sistema Público de Salud», *Rev. Trabajo Social Hoy*, segundo semestre. Monográfico, pp. 5-7. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. de Madrid.

Bartlett, H. (2003): «Working definition of social work practice», *Research on Social Work Practice*, 13 (3): 267-270.

Brezmes Nieto, M. (2008): *El trabajo social en España. Una profesión para la democracia*, Murcia, Ed. Universidad de Murcia.

Código Deontológico de la profesión de Diplomados en Trabajo Social, 1999. www.cgtrabajosocial.es/

Conferencia de Directores/as de Centros y Departamentos de Trabajo Social (2004): *Libro Blanco de Título de Grado en Trabajo Social*.

— (2007): *La formación universitaria en Trabajo Social. Criterios para el diseño de planes de estudios de títulos de Grado en Trabajo Social*, Barcelona.

Consejo de Universidades (1988): *Reforma de las enseñanzas universitarias. Título de Diplomado en Trabajo Social*, Madrid, Ministerio de Educación.

Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social (1993): «Dictamen sobre definición y objetivos profesionales», *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, nº 30 pp. 9-12. CGCOD en Trabajo Social.

— (1999): «Dictamen del Consejo General sobre objetivos y funciones del Trabajo Social. Aportes desde el Trabajo Social», nº 9, pp. 7-9.

Consejo General de Diplomados en Trabajo Social (1990): «Trabajo Social en España. Situación y perspectivas». *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, nº 20, Madrid.

Constitución Española de 1978.

Cuadros Riobó, A. y Fernández García, T. (1994): «Psicología de la intervención social», en A. Puente Ferreras, *La conducta y sus contextos*, pp. 65-95. Madrid, Ed. Eudema.

Díaz Herráiz, E. (2003): «Los ámbitos profesionales del Trabajo Social», en Fernández, T. y Alemán, C. (coords.) *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Alianza Editorial.

Fernández García, T. (1992): «En torno a la política social Argentina», *Revista* nº 17, pp. 27, «Hoy la universidad». Universidad Nacional de Córdoba. Argentina.

— (coord.) (2005): *Trabajo Social con casos*, Madrid, Alianza Editorial.

Fernández Fernández, D. (2002): *El Trabajo Social en los EOEP. Intervención sociofamiliar: especialidad en el ámbito educativo*, Madrid, CAP Vallecas.

Fernández, A. y Jiménez, A. (2007): *El informe social. Cuestiones a debate*, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Málaga.

García Castilla, F. J. (2005): «Una experiencia sobre detección de situaciones de riesgo en menores desde el ámbito escolar», *Rev. Miscelánea Comillas*, nº 123, pp. 303-336, Madrid, Universidad P. Comillas.

— (2007): «Juventud, trabajo y emancipación: el préstamo hipotecario como factor de exclusión social y de riesgo laboral», *Revista de Estudios de Juventud*, nº 79, pp. 123-145. Monográfico Jóvenes y riesgos laborales, Madrid, INJUVE.

Gilbar, O., Ben-Zur, H. y Gil, S. (2003): «Does the MSW curriculum contribute to the professional specialization of the BSW-Educated social worker?», *International Social Work*, 46 (4): 525-544.

González, E. et al. (1993): «El trabajador social en los servicios de apoyo a la educación», Colección Trabajo Social, Madrid, Siglo XXI.

González Vizcaíno, E. (2008): «La responsabilidad social corporativa: nuevo ámbito de intervención del Trabajo Social», *Revista Trabajo Social Hoy*, nº 54 pp. 29-39, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. de Madrid.

Hokenstad, M. C., S. K. Khinduka, J. Midgley (1996): *Profiles in international social work*, Washington, National Association of Social Workers.

Instrucciones de la Dirección Gral. de Renovación Pedagógica del Ministerio de Educación y Cultura de 13 de mayo de 1996 sobre funciones de los Trabajadores Sociales.

Ituarte Tellaeche, A. (1990): «Trabajo Social en Salud: historia y situación actual», *Perspectivas. Rev. Trabajo Social y salud*, nº 6, pp. 21-60.

— (1992): *Procedimiento y proceso en Trabajo Social Clínico.* Siglo XXI y Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, Madrid.

Jornadas sobre Trabajo Social y el crecimiento de las ciudades. Diario social digital de Europa Press. www.epsocial.es Consulta: miércoles 11 de marzo de 2009.

Lorenz, W. (2001): «Social work in Europe. Portrait of a diverse professional group», en Hessle, S. (ed.), *International Standard Setting of Higher Social Work Education*, Estocolmo, Stockholm University-Stockholm Studies of Social Work.

Martín Muñoz, A. (2008): «Peritaje social forense», *Revista TS Difusión*, nº 68, pp. 20-21.

Morales, A. y Vieitez, S. (2004): «Trabajo Social y desarrollo: algunos discursos y sus prácticas», *Rev. Portularia*, nº 4, pp. 471-478. Universidad de Huelva.

Orden de 9 de diciembre de 1992 por la que se regulan la estructura y funciones de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica.
Orden Ministerial de 15 de abril de 1993 que establece las diplomaturas y licenciaturas habilitadoras para el perfil de profesores técnicos de servicios a la comunidad.
Payne, M. (2001): «Social work education: International standards», en Hessle, S. (ed.), *International Standard Setting of Higher Social Work Education*, Estocolmo, Stockholm University-Stockholm Studies of Social Work.
Pérez, B. y Carrillo, E. C. (2000): *Desarrollo Local: Manual de uso*, Madrid, ESIC.
Pérez Cosín, J. V. (2003): «El Trabajo Social, sus imágenes y su público. La construcción de una identidad colectiva». Universidad de Valencia.
Picornell Lucas, A. (2006): «Las prácticas profesionales en Trabajo Social. Implicaciones de la convergencia europea», Universidad de Salamanca.
— (1988): Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
— (1997): Ponencia Técnica de Evaluación del Plan Concertado. El sistema público de servicios sociales, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales publicado en el BOE nº 260, de martes 30 de octubre de 2007.
— (2008): Monográfico Trabajo Social y vivienda. Segundo semestre de 2008. *Revista de Trabajo Social hoy*, Madrid, Ed. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. de Madrid.
Robles Llamazares, M. (2006): «Objetivos de desarrollo del milenio», *Rev. Humanismo y Trabajo Social*, vol. 5, pp. 93-101. Universidad de León.
Skidmore, R., Thackeray, M. y Farley, W. (1997): *Introduction to social work*. Allyn and Bacon.
Vázquez Aguado, O. (2005): «El espacio europeo de educación superior y el Trabajo Social en España», *Rev. Portularia*, nº 1, pp. 239-255. Universidad de Huelva.
Villarba, P. y Fernández, M.ª (2005): «El Trabajo Social en educación infantil, primaria y secundaria». *Revista Monografías para el debate,* nº 1, pp. 75-92. Madrid, Universidad P. Comillas.
Whitmore, E. y Wilson, M. (1997): «Accompanying the process: social work and International development practice», *International Social Work*, vol. 40, 57-74.

Notas

1 Estas funciones se pueden consultar de forma más amplia en este documento.

2 A modo de ejemplo, la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, refleja que «la intervención en servicios sociales tendrá carácter interdisciplinar al objeto de ofrecer una atención integrada. El número y composición concreta de los distintos equipos interprofesionales de los que podrán formar parte, entre otros, trabajadores sociales, psicólogos, sociólogos y educadores sociales, se establecerá en función de los objetivos y naturaleza de cada centro o servicio».

3 Artículo 3 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

4 www.cgtrabajosocial.es

5 El funcionamiento de la Unidad de Trabajo Social del Hospital General Universitario Gregorio Marañón y del Hospital de Maternidad, en Madrid, constituye un modelo de organización del Trabajo Social en salud.

6 La labor del trabajador social se circunscribe en la Red de orientación educativa desarrollando funciones que quedan recogidas en el Plan de Atención a la Diversidad.

7 Las funciones de los trabajadores sociales vienen recogidas en las Instrucciones de la Dirección General de Renovación Pedagógica. Ministerio de Educación y Cultura, 1996.

8 Resolución de 10 de junio de 1996, de la Dirección Gral. de Trabajo y Migraciones, sobre personal laboral al servicio de la Administración de Justicia.

— Ley Orgánica General Penitenciaria 1979, de 27 de septiembre.

— Real Decreto 1201/81, de 8 de mayo, sobre Reglamento Penitenciario.

— Resolución de 29 de diciembre de 1992, de la Dirección General de Trabajo, sobre Convenio Colectivo para el personal laboral de la Secretaría Gral. de Asuntos Penitenciarios.

— Real Decreto 190/96, de 9 de febrero, sobre nuevo Reglamento Penitenciario.

9 En su artículo 1º dice: «Las instituciones penitenciarias... tienen a su cargo una labor asistencial y de ayuda para internos y liberados». Artículo 75, 2º: «La Comisión de Asistencia Social, colaborará de forma permanente con las entidades dedicadas especialmente a la asistencia de los internos y al tratamiento de los excarcelados existentes en el lugar donde radiquen los establecimientos penitenciarios».

10 Para ver pormenorizadamente el amplio abanico de funciones y tareas que se establecen para los trabajadores sociales de Instituciones penitenciaras dirigirse a lo establecido en el artículo 301 del Reglamento Penitenciario aprobado por RD 1201/81, de 8 de mayo.

11 Las tres primeras están recogidas del Libro Blanco para el Título de Grado en Trabajo Social.

12 Entre los datos que maneja CC.OO. en 2007, se refleja que el 25,4% de los jóvenes entre 30 y 34 años están sin emancipar y que los que finalmente lo consiguen no lo hacen hasta los 34 años.

13 Como ejemplo de participación de los trabajadores sociales desde el Tercer Sector citamos a la entidad Provivienda.

14 Indicadores de sostenibilidad social: aquellos elementos o factores que contribuyen e impulsan la convivencia comunitaria y al bienestar de la ciudadanía (cooperación y coordinación del desarrollo urbanístico, sostenibilidad ambiental, prestaciones de derechos ciudadanos, nivel de integración de los colectivos de población, etc.).

15 www.cgtrabajosocial.es

16 Recomendación (2001) del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los países miembros sobre los Trabajadores Sociales.

10. Documentos básicos en Trabajo Social

Celsa Cáceres Rodríguez
Asunción Cívicos Juárez
Manuel Hernández Hernández
Berta Puyol Lerga

1. Introducción

Los profesionales del Trabajo Social, especialmente en el desempeño de las diferentes funciones en ámbitos institucionales, necesitamos de soportes documentales para sistematizar, organizar y gestionar adecuadamente la información que manejamos, tanto desde el punto de vista técnico como ético. El tratamiento de la información debe cumplir los requisitos de eficacia y eficiencia, de modo que su utilidad revierta en los usuarios del servicio, en la propia institución y en los profesionales implicados en los procesos de intervención.

El expediente nos ayuda a ordenar, recuperar y sistematizar la información referida a un usuario o unidad de convivencia, o de una familia. Se concreta en una carpeta de archivo donde se recogen y custodian todos los datos de la realidad atendida. Es la recopilación de todos los instrumentos con informaciones, tanto básicas como complementarias, correspondientes a la persona usuaria del servicio y a su entorno sociofamiliar, convivencial, vecinal, cultural, económico, laboral, institucional, etc. Se sabe que no es exclusivo de los trabajadores sociales, ya que otros técnicos del equipo, como psicólogos, educadores, etc., contribuyen a su construcción, sistematización, consulta y valoración.

El expediente debe estar integrado, fundamentalmente, por la ficha social; la historia social; el registro de entrevistas; la hoja-planilla de segui-

miento; el genograma o familiograma; el ecomapa; los informes sociales, psicológicos, médicos, etc; el registro estadístico de actividades; la ficha-directorio de recursos sociales utilizados y otros documentos de interés para el caso. Aunque son muchas las instituciones que mantienen los expedientes en soporte papel, cada vez es más frecuente hacerlo en soporte electrónico.

Conviene recordar la necesidad de equilibrio entre el exceso de burocracia y el tiempo dedicado a cumplimentar los instrumentos y los protocolos de registro de información que sean necesarios, desde el punto de vista técnico y ético, para una intervención adecuada.

En este capítulo nos centraremos en los tres documentos más específicos de la profesión: historia social, ficha social e informe social.

2. La historia social

La historia social es el primer documento utilizado por los trabajadores y trabajadoras sociales, desde una perspectiva histórica. Corresponde a Mary Richmond la propuesta de sistematizar el conocimiento de las personas con las que se intervenía y la confección de la historia social, haciendo dicho conocimiento más científico y eficaz (Pérez, 2000).

Se trata de una narración descriptiva y explicativa de la evolución experimentada por la unidad de análisis. Es el documento más básico e importante del expediente y facilita la comprensión de la trayectoria de la persona o familia con la que se trabaja, tanto en el momento actual, como en el futuro, a los trabajadores sociales que puedan hacerse cargo. «Naturalmente, la historia debe actualizarse periódicamente para que no pierda su utilidad», tal como indica uno de los autores del presente capítulo (Hernández, 2006: 584).

El Código Deontológico define la historia social como «el documento básico en el que se registran exhaustivamente los datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y cualesquiera otros significativos de la situación sociofamiliar de un usuario, la demanda, el diagnóstico y la subsiguiente intervención y la evolución de tal situación» (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1999: 8).

La historia social es una síntesis del pasado e incluso del presente más inmediato. Se apoya en los documentos primarios (declaraciones, registros de entrevista, historias de vida elaboradas por los propios afectados, entre otros). La historia social es un relato representativo de las variables centrales y de los acontecimientos experimentados. En definitiva, la historia social no es una mera descripción o enumeración de datos, agrupados de for-

ma acumulativa, sino un guión con sentido en el que se interrelacionan variables y se explica la vida o parte de ella de una persona, una familia, una comunidad o una organización. La historia social o cronología es «un documento en el que se recogen los datos de forma diacrónica o histórica de la situación de la unidad de análisis (usuario y entorno)» (VV.AA., 1990: 63).

En la confección de la historia social se deben tener en cuenta las técnicas de la entrevista, la observación, así como la recopilación y el registro de la información, como nos recuerda Pérez (2000). En este proceso se obtienen una serie de datos objetivos que posteriormente formarán parte de la ficha social y de los informes sociales que sean necesarios para la adecuada intervención y resolución de los problemas o dificultades que afectan a los usuarios.

La historia social pretende conseguir dos tipos de objetivos: por un lado, permite conocer todos los hechos, los sucesos y los episodios importantes en la vida de una persona o familia, tanto pasados como presentes y que influyen en las circunstancias actuales y la explicación de las mismas. Éste sería un objetivo a corto plazo. A largo plazo, este documento nos sirve para «elaborar el diagnóstico social, plantear o promover posibles actuaciones, facilitar el seguimiento profesional del cliente, permitir a otros profesionales conocer la valoración de su problemática concreta, y extraer los elementos necesarios para realizar los informes sociales que aconsejen el tratamiento a seguir» (Moix, 2006: 143).

Es necesario recordar la importancia que tiene la realización de la historia social y no confundirla con la ficha social o con el informe social. Aunque coincidan algunos epígrafes o contenidos temáticos, la finalidad, objetivos, tratamiento de los datos y proceso metodológico para su obtención son diferentes. La historia social recoge las raíces humanistas del Trabajo Social (Pérez, 2000). Cuando se trata de describir la vivienda, por poner un ejemplo, la ficha social y —en su caso— el informe social describen la vivienda actual, situación, dimensiones, existencia o no de barreras arquitectónicas, etc. La historia social, en cambio, reflejará las viviendas anteriores, el grado de satisfacción con la vivienda actual, así como las causas por las que viven en ella, etc. Otro rasgo importante de este soporte documental es que permite un registro literal de las circunstancias y vivencias de los usuarios, tal como lo cuentan, con las expresiones literales, rasgos culturales y otros matices cuya riqueza se pierde al seleccionar y sistematizar los datos estrictos y en el lenguaje técnico que la ficha o el informe sociales «exigen».

Queda patente que éste es uno de los documentos más importantes para los profesionales del Trabajo Social. Las unidades de análisis (casos individuales y familiares, grupos, comunidades, asociaciones, organizaciones, contextos sociales de mayor entidad...) presentan una cualidad de dinamici-

dad. Al igual que no es posible la comprensión de los fenómenos y procesos sociales de las personas sin vincularlos a los sistemas y subsistemas donde se hallan insertas (de ahí la relevancia del genograma, del ecomapa o del análisis de condiciones estructurales), no parece lógica la comprensión de dichos procesos sin un análisis temporal o diacrónico (Hernández, 2006).

Partiendo de este enfoque sistémico, suscribimos la propuesta de Louise Johnson, s.f.r. Escartín (1998) y Pérez de Ayala (1999) y apostamos por la incorporación del siguiente modelo de historia social. Es obvio que en función del contexto institucional y sectorial o del modelo de intervención, entre otras variables que pueden influir, el modelo o esquema de historia social puede variar.

I. Identificación de la información

Nombres de los miembros de la familia. Fechas de nacimiento y, en su caso, de defunción.
Fechas de matrimonios actuales y anteriores.
Grupo étnico y cultural. Religión.

II. La familia como sistema

2.1. Estructura familiar:

2.1.1. Identificar todas las personas que funcionen dentro del sistema familiar, incluyendo a los miembros de la familia extensa.

2.1.2. Subsistemas. Describir las interrelaciones y funcionamiento del subsistema marital, parental, paterno-filial, fraternal, otros.

2.1.3. Cohesión familiar. Límites, alianzas. Esto debe incluir los resultados de las conexiones y separaciones entre los miembros de la familia. Especificación de las reglas y normas; clima emocional.

2.1.4. Describir el entorno familiar: estilo de vida de la familia; estatus socioeconómico; tipo de comunidad y vecindario donde vive la familia y las relaciones entre ambos; describir los recursos de la comunidad o vecindario y la implicación de la familia en su comunidad; grupo cultural de referencia e identificación con el mismo grado de influencia en el sistema familiar; recursos; responsabilidades y obligaciones de la familia para con él.

2.2. Funcionamiento familiar:

2.2.1. Modelos de comunicación.
2.2.2. Toma de decisión respecto a la asunción de estos modelos.
2.2.3. Asunción de roles: educación de los hijos; gestión y reparto de las tareas domésticas; miembros que sostienen el sistema familiar; estímulos para el desarrollo y cuidado de los hijos. Afecto.
2.2.4. Mecanismos de adaptación e imitación de la familia.

2.3. Desarrollo de la historia familiar:

2.3.1. Raíces, influencia del grupo cultural y generaciones anteriores en el sistema familiar.
2.3.2. Acontecimientos significativos en la vida de la familia.
2.3.3. Desarrollo de la vida familiar.

III. Las inquietudes, necesidades, problemas

3.1. Motivos por los que la persona o familia acude a la institución. Servicios que solicita.
3.2. Necesidades individuales de los miembros de la familia.
3.3. Necesidades de los subsistemas intrafamiliares (especial atención al subsistema marital y al parental. Identificación de los recursos, ayudas o cambios que precisa para su adecuado funcionamiento).
3.4. Necesidades y problemas del sistema familiar. Identificar problemas y bloqueos que impiden la satisfacción de necesidades; cómo influyen individualmente y en el conjunto del sistema familiar… Considerar la distribución de responsabilidades, expectativas y cualquier otro factor que influya en la familia como sistema.

IV. Recursos y limitaciones para responder a las necesidades

4.1. Expectativas de la familia con respecto a los resultados del servicio solicitado.
4.2. Ideas, intereses y planes de la familia, que sean relevantes para la prestación de la ayuda.
4.3. Motivación de la familia para pedir apoyo y para cambiar.
4.4. Capacidad de la familia para cambiar. Aspectos a rectificar.

4.5. Recursos internos y externos de la familia para soportar o mitigar el cambio.
4.6. Otros factores que afecten la motivación, oportunidad o capacidad del sistema familiar para cambiar.
4.7. Existencia o no, en la comunidad, de los recursos necesarios para ayudar a la familia a resolver sus problemas y cómo lo viven sus miembros.

3. La ficha social

La ficha social es otro instrumento profesional básico de sistematización de la información, obtenida por quienes ejercen el Trabajo Social en la relación que establecen con los usuarios en los procesos de ayuda. No incluye toda la información del caso, sino aquella susceptible de sistematización. Así, el resto de información producida en el proceso de intervención profesional quedará recogida en la historia social y en otros documentos de registro que configuran el expediente de la persona o familia demandante de atención en los Servicios Sociales y otros servicios de Trabajo Social.

En 1986, en el documento «Un modelo de ficha social. Manual de utilización», publicado por el Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, se plantea un modelo de ficha social y se indica que «la ficha social es un soporte documental de aplicación general en el sentido de que contiene todos aquellos datos comunes a cualquier usuario de los servicios sociales» (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1986: 7).

La confección y publicación del modelo de ficha social anteriormente mencionada, supuso para el colectivo de profesionales del Trabajo Social el cumplimiento de una aspiración profesional, ya que se entiende que su puesta en marcha es un elemento de mejora de la práctica profesional y de consolidación de la disciplina. También se considera que los datos incluidos en la ficha social posibilitan la realización de estudios e investigaciones que aportan información suficiente para establecer comparaciones sobre el tipo de demandas presentadas en los servicios sociales, sobre los recursos utilizados y sobre las características de las personas que las realizan. Esta primera propuesta de ficha social, consensuada en el colectivo de trabajadores sociales, incluía los siguientes aspectos:

Parte I: Datos del usuario.
Parte II: Datos sociodemográficos.
Parte III: Datos del hábitat.
Parte IV: Datos de intervención social.

A su vez, esta primera ficha social contenía un apartado de anexos en el que se recogía: un modelo gráfico de ficha social, la definición de algunos términos utilizados, las definiciones de los indicadores de actuación y los códigos provinciales y municipales.

En el Código Deontológico, aprobado por la Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales en su sesión extraordinaria de 29 de mayo de 1999, se define la ficha social como «el soporte documental del trabajo social, en el que se registra la información sistematizable de la historia social» (Código Deontológico, art. 3.2).

Así mismo, Pérez (2000) plantea que la ficha social «es la parte común sistematizable y cuantificable de la historia social. (…) Por tanto, al ser necesario el tratamiento conjunto de datos de la ficha, ésta se divide en dos partes:

— Una, que contiene los datos confidenciales de identificación personal, a la que sólo tiene acceso el centro que lo trata.
— Y otra, destinada a formar parte, además, del Banco de Datos General.

El contenido de la ficha social coincide esencialmente con el de la historia, sólo que, como se ha dicho, se extraen únicamente los datos cuantificables o sistematizables. Tiene un formato uniforme con respuestas codificadas» (Pérez, 2000: 87).

Podría indicarse que la ficha social «es una guía de obtención y registro de información y puede ser considerada una base de datos. De una misma ficha social se pueden extraer diferentes informes sociales, en función de las necesidades. Los objetivos que se pretenden fundamentalmente con este instrumento son: tener un conocimiento de la demanda y unificar el lenguaje en Trabajo Social para el estudio y el análisis de la realidad» (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1985: 30).

Entre otros objetivos, se podrían asignar a la ficha social el permitir tener un mejor conocimiento de la demanda en los Servicios Sociales. Es decir, del perfil sociodemográfico de las personas atendidas; de las dificultades, problemas y potencialidades que éstas presentan; de las solicitudes y necesidades planteadas y de las respuestas profesionales e institucionales.

Además de los objetivos indicados, podría destacarse que la sistematización de la información posibilita la evaluación del Sistema de Servicios Sociales y la reprogramación en los mismos. Favorece un mayor y mejor conocimiento de los territorios en los que se llevarán a cabo las intervenciones, facilitando la asignación de recursos. Todos estos elementos son

esenciales para los procesos de planificación, sobre todo en lo que se refiere a la investigación de la realidad y al diagnóstico, que constituyen la base de conocimiento sobre la que se edifica la intervención, transformadora de la realidad.

Considerando la ficha social como uno de los documentos básicos en Trabajo Social, el colectivo de profesionales, desde los años ochenta, ha realizado intentos para su homogeneización, entendiendo que la heterogeneidad y la diversidad de la misma tiene efectos negativos para la administración, los usuarios y los profesionales. Así, entre estos aspectos negativos se consideran los siguientes:

> A) Retraso de la concesión de prestaciones y servicios (…). B) Imagen distorsionada de los trabajadores sociales. Fácilmente podemos ofrecer una imagen de «funcionarios administrativos» si no tenemos muy presente la importancia de las relaciones personales en nuestro trabajo. Hemos de tener clara la utilidad de los datos que pedimos y explicar, si es necesario, por qué necesitamos aquella información, ya que con nuestra actitud, o con los datos que pedimos, a veces creamos falsas expectativas que, al no ser satisfechas, crean una actitud de rechazo y de desconfianza hacia nuestros servicios (…). C) Mala información a los usuarios. Esta mala información da como resultado la carencia de respuesta adecuada a los casos atendidos, debido a los siguientes hechos: —En ocasiones prestamos más atención a recoger los datos de la ficha que al usuario. —Falta de perspectiva y desconocimiento de datos importantes (…) (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 2003: 12-13).

Por otra parte, una ficha social uniforme permitiría la homogeneización de los instrumentos de trabajo de los profesionales del Trabajo Social y así poder acreditar la tarea profesional con más fiabilidad y rigurosidad. También permitiría el acercamiento a la realidad social, a las dificultades que presentan las personas, a las causas que las generan y a la validez de las respuestas sociales que se ofrecen.

Se plantean como objetivos específicos de este soporte documental:

1. Sistematización de la problemática atendida en los distintos servicios.
2. Sistematización de la carencia de recursos detectada.
3. Detección de los problemas individuales y colectivos desde criterios homogéneos.
4. Garantizar una información correcta.
5. Establecer una correcta coordinación de organismos, instituciones o entidades, tanto públicas como privadas, prestadores de recursos y servicios sociales.
6. Prevenir desigualdades en la prestación de recursos y Servicios Sociales.

7. Realizar un correcto seguimiento de los problemas planteados en los servicios hasta la solución de los mismos.
8. Racionalizar la aplicación de recursos y servicios.
9. Facilitar el conocimiento de las dificultades o necesidades del usuario en la derivación de la demanda (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 2003: 29-30).

Según Caballero y Fernández (2002), por su poder de gestión de la información, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se presentan como una herramienta básica en Servicios Sociales. Así, para que la información que se recoge en cualquier ficha social pueda tener una utilidad posterior, es necesaria su informatización y el diseño de una aplicación informática que permita: sistematizar la información obtenida en la relación con los usuarios, sistematizar las demandas presentadas y los procesos de evaluación-diagnóstico e intervención social. Con ello posiblemente se modifica y mejora la gestión de los Servicios Sociales.

Como se indica en la publicación del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales: «Dos documentos básicos en Trabajo Social. Estudio de la aplicación del Informe y ficha social» (1985), en España han existido varios intentos de informatizar la actividad de los Servicios Sociales, con el fin de generar bases de datos homologadas y útiles en los procesos de investigación y de planificación. Así, desde esta aspiración nace el SIUSS (Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales), como resultado del esfuerzo conjunto del colectivo de profesionales del Trabajo Social, de otros profesionales implicados en los Servicios Sociales y de la colaboración entre corporaciones locales, CCAA y Administración central.

Actualmente el SIUSS es el sistema de información más utilizado en los Servicios Sociales Comunitarios en el ámbito estatal. Su origen es la ficha social, utilizada por el trabajador o trabajadora social de los Centros de Servicios Sociales y de las Unidades de Trabajo Social. Surge como soporte documental básico de los Servicios Sociales Comunitarios y permite la utilización de un gran volumen de datos, además de facilitar los procesos de gestión y poner a disposición de los profesionales una explotación de los mismos.

El soporte de este sistema lo constituye una aplicación informática basada en la ficha social de titularidad del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, que a través de convenios específicos se cede para su explotación a favor de las Administraciones autonómicas y locales conforme al siguiente régimen:

— Sometimiento a la legislación de Función Estadística Pública y de Protección de Datos de Carácter Personal y en concreto a las órdenes ministeriales sobre creación y modificación de ficheros automatizados de carácter personal.
— Los datos especialmente protegidos, como los referidos al orden étnico, la salud, la vida sexual, la ideología, religión y creencias, sólo podrán ser recabados mediante consentimiento previo y por escrito del usuario, tanto en su recogida como en su tratamiento posterior.
— Como medida de protección y seguridad, el acceso a los ficheros automatizados sólo podrá ser posible a través de las claves de usuario y contraseña que se establezcan, que en todo caso serán secretas, personales e intransferibles.

Como se señala en «SIUSS V3. Manual de la aplicación informática» (2006): «El incansable afán de los profesionales de Servicios Sociales de todos los ámbitos: Local, Autonómico y Estatal por mejorar y ampliar el SIUSS ha producido desde su nacimiento la aparición de versiones renovadas, siempre basadas en la primera versión, pero con sustanciales avances y aportaciones novedosas que facilitan por una parte el trabajo de los profesionales y acortan, por otra, los tiempos de cumplimentación, además de abordar la gestión a través del SIUSS de las prestaciones que los Centros de Servicios Sociales ofertan a los usuarios del Sistema» (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2006: 11-12).

La versión de tercera generación intenta mejorar la recogida y registro de información, así como las posibilidades de explotación estadística o las garantías respecto a la protección de los datos.

Los objetivos específicos del SIUSS son:

- A corto plazo:
  - Agilizar la gestión.
  - Facilitar el almacenamiento de los datos.
  - Identificar el problema.
  - Recoger necesidades y recursos.
- A medio plazo:
  - Detección de necesidades.
  - Reorganización de los recursos.
  - Evaluación y planificación.

- A largo plazo:

  - Planificación, coordinación, impulso y evaluación de SS.SS.
  - Ordenación del crecimiento de los recursos sociales.
  - Conocimiento de la evolución de las necesidades sociales y adecuación de los recursos.

«Pero, además, desde el SIUSS se pretende una utilidad inmediata en el nivel de UTS:

1. Permitiendo una agilización de la gestión y el almacenamiento de gran cantidad de datos de sus usuarios.
2. Hacer que el propio trabajador/a social pueda realizar la explotación estadística de sus datos, lo que le posibilita y facilita un mejor conocimiento de los problemas de su zona y la elaboración de sus informes sociales.
3. Conocer el perfil socio-demográfico de la población que accede a los servicios sociales.
4. Detectar los problemas individuales y colectivos desde criterios homogéneos de análisis y valoración.
5. Posibilitar la realización de un correcto seguimiento de los problemas planteados hasta la solución de los mismos» (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2006: 13).

La ficha social está compuesta por cuatro partes: Datos personales, datos socio-familiares, datos del hábitat y datos de intervención social (demanda, valoración, recurso idóneo y recurso aplicado).

Mediante la aplicación, los diferentes estamentos participantes de la misma disponen de una importantísima fuente de información, por cuanto «el SIUSS,

1. Facilita la recogida de información por parte de los profesionales.
2. Posibilita la obtención de estadísticas que permiten conocer la realidad sobre la que se trabaja en los cuatro niveles de instalación: UTS, CSS, CC.AA. y Ministerio.
3. Faculta para planificar los Servicios Sociales a partir de las necesidades detectadas con los datos obtenidos a través de las estadísticas.
4. Permite conocer puntualmente los cambios de necesidades que se van produciendo en la zona correspondiente» (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2006: 13-14).

El Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales se estructura en cuatro niveles:

— Unidad de Trabajo Social (UTS).
— Centro de Servicios Sociales (CSS).
— Comunidad Autónoma (CA).
— Ministerio (MTAS).

«La configuración del Sistema se realiza de forma descendente para la instalación, ya que es el Ministerio el que instala en la CA, ésta la que lo lleva a cabo en los Centros y éstos los que la realizan en las UTS. En cuanto al transporte de datos, se efectúa de forma ascendente: los datos obtenidos en la UTS se trasladan al CSS, de éste a la CA y de ésta al Ministerio, siempre conservando la confidencialidad de los datos personales de los usuarios, que solamente serán conocidos por la persona o personas gestoras en el nivel de UTS.

De estos cuatro niveles, sólo el correspondiente a la UTS tiene entre sus funciones la toma de datos, dependiendo todos los demás de éste para obtener las explotaciones correspondientes. Por otro lado, los niveles superiores a la UTS serán los que garanticen, mediante el mantenimiento de la aplicación, la homogeneización de las tablas de codificación y buen funcionamiento del sistema» (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2006: 15).

«Una vez instalado el programa en las Comunidades Autónomas, Centros de Servicios Sociales y UTS, y recibidos los volcados de datos de todo el territorio, se podrán obtener, mediante tratamiento de los mismos y explotaciones estadísticas correspondientes, los siguientes resultados:

— Perfil de los usuarios de Servicios Sociales.
— Perfil de usuarios de cada una de las prestaciones básicas.
— Información sobre demandas y evolución temporal.
— Información sobre intervenciones profesionales y recursos aplicados.

Con toda la información obtenida, se podrá realizar:

— Estudios de necesidades y recursos.
— Reordenación de los recursos sociales.
— Evaluación del sistema.
— Desarrollo y promoción de los Servicios Sociales (Guinot, 2008: 196-197).

Existen diferentes modelos de ficha social, como el sugerido por el Consejo General de Trabajadores Sociales o la propuesta SIUSS y otras fichas elaboradas por diversas instituciones. Entre las propuestas presentadas mencionamos la indicada por uno de los autores de este texto, Hernández (2003: 555-588). La ficha recoge, además del número de expediente y la fecha de realización y de las posteriores actualizaciones, los siguientes aspectos:

1. Fuentes y técnicas de obtención de información.
2. Datos de identificación de la persona de referencia.
3. Datos de la unidad de convivencia.
4. Situación de salud de la unidad de convivencia.
5. Situación socio-económica y laboral.
6. Situación formativa y cultural.
7. Dinámica familiar o del núcleo de convivencia.
8. Estilo educativo y pautas de crianza.
9. Relaciones sociales, participación e implicación social.
10. Ocio y tiempo libre.
11. Datos de la zona de residencia y vivienda.
12. Historia social.
13. Recursos, necesidades y problemática de la unidad de convivencia.
14. Diagnóstico y pronóstico preliminar.
15. Opciones viables de coordinación de recursos.
16. Vías posibles de intervención y posibles recursos a aplicar.
17. Posibilidades de cooperación o compromiso con la unidad de convivencia.
18. Posibilidades de evaluación (mecanismos posibles de seguimiento, temporalización estimada...).
19. Otros datos de interés y observaciones.
20. Anotaciones de informes realizados con los datos de esta ficha.

Para el Trabajo Social, para sus profesionales, para las instituciones donde desarrollan su actividad, para los usuarios de los Servicios Sociales y para el desarrollo del bienestar social en nuestro país, éste es un tema de gran relevancia. Como se ha ido indicando a lo largo del apartado, contar con una ficha homogénea en los Servicios Sociales permite «muchas cosas», pero sin duda la más relevante es que ayuda a una mejor comprensión de la realidad social, aportando información y datos que justifiquen la toma de decisiones y posibiliten actuar. Conocer las necesidades que presentan las personas y sus potencialidades para hacerles frente, de una forma real, veraz y científica, ayudará a los ciudadanos, a las comunidades y a los pro-

fesionales a actuar partiendo de objetivos adaptados a la realidad social cambiante.

Aun entendiendo que los datos y la información estadística es muy relevante, será preciso no perder de vista que en los Servicios Sociales se trabaja con personas y cada una de ellas presenta una historia socioambiental única, que compartirá con el profesional del Trabajo Social en la medida que éste demuestre su profesionalidad y capacidad de ayuda, y en la medida en que las instituciones cuenten con credibilidad, disposición y recursos que permitan a los profesionales realizar su labor con dignidad y respetando la dignidad de los usuarios.

Por último, indicar que a lo largo del apartado se han enumerado una serie de finalidades que presenta la utilización de la ficha social, así como su informatización. Así, se ha hecho referencia a que la utilización de la ficha permite un mejor y mayor conocimiento de la demanda y de las respuestas profesionales e institucionales a la misma. El reto actual en relación a este instrumento ha de ser el que tenga entre sus objetivos la capacidad de valorar la calidad de las acciones de respuesta, y para ello será preciso introducir en la misma los elementos que lo permitan.

4. El informe social

El Diccionario de la Real Academia Española (1992) define el informe como «noticia o instrucción que se da de un negocio o suceso, o bien acerca de una persona». Se refiere también a la «acción y efecto de informar o dictaminar».

Desde la perspectiva profesional, «el informe social es el dictamen técnico que sirve de instrumento documental que elabora y firma con carácter exclusivo el diplomado en trabajo social/asistente social. Su contenido se deriva del estudio, a través de la observación y de la entrevista, donde queda reflejada en síntesis la situación objeto, valoración, un dictamen técnico y una propuesta de intervención profesional» (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1999: 8).

El propio Consejo General define este instrumento profesional como «una síntesis explicativa respecto a una situación dada, que emite el trabajador o trabajadora 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).

Sus objetivos son los siguientes:

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

La elaboración de este documento requiere de un proceso de selección de los datos registrados en la historia social y sistematizados en la ficha social. «Como es evidente, la confección del informe social se produce con posterioridad a determinadas intervenciones profesionales y es el resultado de tratar de ordenar la información recabada, realizando un proceso racional de interpretación que conduce a la emisión de un juicio profesional» (Brezmes, 2001: 71).

A diferencia de la historia social, que es una, podrá haber tantos informes sociales como sean necesarios para el tratamiento y resolución del caso. El informe social es el documento cuya finalidad es informar a otros profesionales o responsables de programas, servicios o instituciones externas, acerca de la situación de una persona o familia con la que intervenimos, y para la que estamos solicitando una intervención técnica específica de mayor complejidad, especialización y adecuación a las necesidades de dicha persona o familia. El motivo puede ser la solicitud de una prestación social económica, material o de otra índole; una vivienda social; ayudas para la rehabilitación de la vivienda y eliminación de barreras arquitectónicas; determinadas ayudas técnicas para la promoción de la autonomía y prevención de situaciones de dependencia; informar favorable o desfavorablemente una situación de acogimiento o adopción de un menor; recomendar y justificar el ingreso de una persona mayor en un centro sociosanitario. Éstos son sólo algunos de los muchos supuestos en los que el trabajador o trabajadora social debe emitir un informe.

Añadimos la definición que reproduce Moix (2006: 144), indicando que el informe social es «el documento elaborado por el trabajador social en el que consta, en síntesis, no sólo el resultado del estudio o valoración de la situación del cliente, sino también el consiguiente dictamen y la oportuna propuesta de actuación profesional».

El informe social proporciona a los técnicos una valiosa oportunidad de depurar, ordenar e interpretar los datos más relevantes, lo que favorece e incrementa la precisión del diagnóstico y la eficacia y eficiencia de la intervención. Es un medio para comunicar sistemáticamente a otros técnicos e instituciones el conocimiento alcanzado sobre una determinada situación

social. Facilita, además, la transmisión interna de los datos y evita que en el futuro otros profesionales tengan que «partir de cero» y duplicar el esfuerzo de las instituciones y de las personas, familias o grupos implicados (Hernández, 2006).

Es conveniente establecer modelos de informe social adaptados a las diferentes circunstancias de cada institución y a las necesidades o problemas comunes que afectan a los sectores de población atendidos, una vez probada y demostrada su utilidad y validez científica y técnico-profesional. Esto sirve también para una investigación sistemática de la práctica, de interés para conocer las actuaciones de los profesionales en los sistemas públicos de protección social; detectar las necesidades y demandas más frecuentes; conocer las propuestas de intervención y los recursos que se recomiendan y utilizan con mayor frecuencia. Todo ello facilita mejores diagnósticos, planificar la implantación de recursos sociales necesarios y la intervención profesional más adecuada.

A continuación, se presenta una propuesta de informe social, que puede ser útil, con el ánimo de contribuir al debate y a la mejora de sus posibilidades. Hay que tener en cuenta que existen muchos tipos de informes. Depende del motivo del mismo, de los objetivos que se persigan, del tipo de intervención que se esté realizando, de la institución en la que se esté trabajando o del tipo de problemática a abordar.

Se proponen, a modo de sugerencia, las siguientes pautas como modelo general básico de informe social, desde el nivel individual/familiar. Además, se incorpora a dicha propuesta, el Protocolo General Básico de Obtención y Registro de Información (PGBORI), resultado del trabajo en equipo realizado por Barranco, Cívicos, Enríquez, Hernández y Tejedo para la Dirección General de Servicios Sociales del Gobierno de Canarias (1995).

Logotipo de la institución.
Nº de expediente o código de referencia.
Fecha de realización.
Emitido por.
Dirigido a.
Motivo del Informe:

0. Modos de obtención de datos y contraste de la información.
1. Datos de identificación de la persona de referencia.
2. Datos básicos de la unidad de convivencia.
3. Situación de salud.
4. Situación socio-económica y laboral.
5. Situación formativa y cultural. Nivel de instrucción.

6. Relaciones sociales, ocio y tiempo libre.
7. Dinámica familiar o del núcleo de convivencia.
8. Datos de la vivienda y de la zona de residencia.
9. Historia social.
10. Valoración técnico-profesional: diagnóstico, pronóstico.
11. Recursos internos propios de la familia o núcleo de convivencia.
12. Propuesta de intervención.
13. Evaluación, seguimiento y temporalización.

El Informe social debe llevar **la firma** del trabajador o trabajadora social, el **n.º de colegiado/a y el sello de la institución.**

El Protocolo General Básico de Obtención y Registro de Información (PGBORI) contiene los mismos epígrafes que se especifican en la propuesta de informe social, pero se añaden aquellas variables e indicadores que desarrollan cada apartado y cuyo uso se recomienda sólo siempre y cuando sea estrictamente necesario para el éxito de la intervención.

0. **Modos de obtención de datos y contraste de la información:** Técnica: entrevista, observación y visita a la vivienda y zona, auto registro, consulta de documentos, informe de terceros, otras. Fecha. Fuente.
1. **Datos de identificación de la persona de referencia:** Nombre y apellidos. DNI o n.º de pasaporte. Fecha y lugar de nacimiento. Nacionalidad. Sexo/género. Estado civil. Nivel de instrucción. Profesión, ocupación. Domicilio, Teléfonos de contacto.
2. **Datos básicos de la unidad de convivencia:** Nombre y apellidos. Vínculo de parentesco. Nivel de instrucción. Profesión, ocupación. Genograma.
3. **Situación de salud:** Nombre y apellidos. Vínculo o parentesco. Enfermedades, intervenciones médico-quirúrgicas de relevancia. Antecedentes significativos que han podido influir en el estado de salud/enfermedad: hábitos, saludables y nocivos, factores de riesgo. Tratamientos en curso. Cumplimiento de revisiones, tratamientos, etc. por parte del paciente. Cobertura sanitaria. Discapacidad: física, psíquica o sensorial. Valoración: Grado. Requerimiento de rehabilitación, ayudas técnicas: prótesis, órtesis. Alimentación, higiene, etc.
4. **Situación socio-económica y laboral:** Nombre y apellidos de cada integrante de la unidad familiar. Ingresos mensuales. Situación de empleo; empresa; tipo de contrato; fecha de inicio y término del contrato; antigüedad. Satisfacción laboral. Personas en situación de

desempleo; tiempo y prestaciones recibidas: inicio/término; cuantía. Trayectoria laboral, preferencias, acciones de inserción laboral realizadas. Ayudas y prestaciones de otro tipo solicitadas: cuantía, duración, beneficiarios. Propiedades, otros ingresos económicos. Gastos ordinarios y extraordinarios, deudas pendientes. Otros aspectos relacionados de interés para el caso.

5. **Situación formativa y cultural. Nivel de instrucción:** Datos escolares/académicos de los menores especificando nombre y apellidos, centro, curso, edad de comienzo en la escuela, nivel de rendimiento, dificultades de aprendizaje, problemas de integración, nivel de asistencia, repetición cursos, actividades extraescolares, asistencia a comedor, satisfacción escolar, apoyo escolar, director/tutor. Implicación familiar. Otros miembros de la unidad de convivencia que realizan o han realizado acciones formativas: nombre y apellidos, tipo de acción formativa, duración y resultado. Hábitos y actividades culturales en los que participan los integrantes del núcleo de convivencia.
6. **Relaciones sociales, ocio y tiempo libre:** Personas más significativas fuera del entorno convivencial. Tipo de relaciones y frecuencia de interacción con familia extensa, amigos, compañeros de trabajo, grupos deportivos y culturales, redes vecinales, etc. Participación en asociaciones, clubes, sociedades, etc. Intereses y aficiones. Uso de recursos de ocio y tiempo libre. Actividades y lugares de esparcimiento.
7. **Dinámica familiar o del núcleo de convivencia:** Relación de pareja, tiempo de convivencia, nivel de comunicación: frecuencia, calidad, tono positivo o negativo, nivel de afecto. Participación de cada miembro familiar en las tareas domésticas. Aspectos favorables y mejorables de cada miembro de la pareja. Núcleos de conflicto: temas que originan enfrentamientos, antecedentes, separaciones, etc. Acciones de mejora. Situaciones de agresión física, psíquica o ambas presentes o pasadas; frecuencia y duración. Víctima agredida y agresora; tratamientos que reciben o han recibido: tipo, duración y resultados positivos o negativos. Relaciones padres/tutores e hijos menores tutelados; nivel de comunicación: frecuencia, calidad, tono positivo o negativo, nivel de afecto; estilos educativos —paterno y materno— predominantes: autoritario, permisivo, perfeccionista, democrático, asistencial/personalizado; concordancia/coherencia de estilos; premios y castigos que se emplean, así como quién los aplica. Núcleos de conflicto. Situaciones de agresión: física, psíquica o ambas presentes o pasadas; frecuencia y duración. Víctima agredida y agresora; tratamientos que reci-

ben o han recibido: tipo, duración y resultados positivos o negativos. Tipo concreto de maltrato: físico, psicológico, abandono, negligencia, abuso sexual, desnutrición, etc. Antecedentes familiares. Acciones de mejora. Opiniones de los hijos o menores acerca de sus padres/tutores/acogentes. Relación entre hermanos y/o menores acogidos o residentes. Relación con otros familiares adultos dentro y fuera del hogar. Datos sobre separaciones familiares, custodia de los menores, régimen de visitas, manutención. Relación con familia de origen tanto paterna como materna; frecuencia; positivas o negativas. Antecedentes o datos de la historia familiar más significativos: mudanzas, nacimientos, fallecimientos, enfermedades en los hijos, etc.

8. **Datos de la vivienda y de la zona de residencia:** Referencias de la vivienda: tipo de vivienda, régimen de tenencia, cuota de alquiler o hipoteca; dimensiones, número de habitaciones y otras dependencias; condiciones de habitabilidad; servicios: agua, luz, aseos, etc. Equipamiento y mobiliario; número de camas. Obras a realizar o realizadas. Factores de riesgo de la vivienda. Referencias de la zona de residencia: tipo de barrio, recursos, servicios existentes, actividad económica principal, problemática y potencialidades de la zona.
9. **Historia social:** Datos de la historia familiar relevantes para la finalidad del informe.
10. **Valoración técnico-profesional:** Diagnóstico, pronóstico: análisis sintético de la situación y de los problemas objeto de intervención.
11. **Recursos internos propios de la familia o núcleo de convivencia:** Se refiere a las potencialidades, capacidades, competencias, medios o recursos internos y externos, propios de la familia o núcleo de convivencia.
12. **Propuesta de intervención:** Gestiones/acciones realizadas por el profesional y otros recursos técnicos e institucionales. Alternativas y medidas de intervención sugeridas o recomendadas. Dictamen y orientación final. Compromiso de las partes.
13. **Evaluación, seguimiento y temporalización:** Evaluación de la intervención realizada o a realizar, que incluye los mecanismos de seguimiento y temporalización.

Cada informe social es distinto y debe adaptarse a las circunstancias que motivan su realización y a la finalidad que persigue. En este sentido, nos parece oportuno hacer algunas recomendaciones y sugerencias, retomando las propuestas hechas por Hernández (2003):

a) La primera es que debemos evitar y superar el sesgo *negativista* que caracteriza a muchos informes. Se debe hacer referencia, sobre todo, a las potencialidades, a las posibilidades de cambio y a los recursos, tanto internos como externos de la persona, familia o grupo, y que resulten aprovechables para la búsqueda de soluciones. Difícilmente conseguiremos mejorar la situación, empoderar a las personas, elevar su autoestima y fomentar su autonomía si nos centramos únicamente en sus dificultades, carencias o problemas.
b) El informe debe ir más allá de la mera descripción cuantitativa, antes bien, «tiene que incorporar una componente analítica, interpretativa, diagnóstica y de pronóstico, así como una propuesta de intervención o un plan de trabajo y sugerir el procedimiento y tipo de evaluación subsiguiente» (Hernández, s.f.r. en VV.AA., 1996: 170).
c) El informe social debe ser el resultado de un profundo trabajo de investigación, valoración y diagnóstico, que preceden al pronóstico de evolución del caso —si no se actúa— y al dictamen profesional con la propuesta de intervención más adecuada a las circunstancias.
d) La mayoría de los informes sociales pecan de insuficiencia o, por el contrario, de exceso en las categorías de observación. Algunos sólo tienen datos de identificación del usuario y familia, descripción de la vivienda y síntesis de la problemática. No incluyen otros apartados significativos del informe, no informan de las técnicas e instrumentos empleados, ni de las fuentes de información, y no explicitan las vías de contraste de la información utilizadas. Otros, en cambio, se exceden en la profusión de detalles ajenos al interés que motiva el informe y, lo que es peor, faltando al deber ético y deontológico de salvaguardar la intimidad de los afectados. Si se trata de solicitar una ayuda para rehabilitar y acondicionar la vivienda, carece de valor describir y explicar las relaciones intrafamiliares, las pautas y estilos educativos paternos o el nivel de instrucción de los usuarios, por poner algún ejemplo. En cambio, si el informe viene motivado por la solicitud de idoneidad para la adopción, está justificado que se detallen cada uno de los epígrafes propuestos como modelo de informe y que se abunde en aquellos datos relativos a la dinámica de las relaciones familiares, la situación de salud/enfermedad de los miembros de la pareja y todos aquellos factores que influyan en el bienestar del menor adoptado.
e) Las etiquetas que califican al usuario, a la familia, al grupo…, son un recurso lingüístico que se debe evitar, ya que pueden estigmatizar, culpabilizar y, en definitiva, perjudicar a la persona.

f) También es muy importante cuidar la redacción y la ortografía. Un proceder descuidado en este sentido pone en entredicho la buena imagen personal y profesional, no sólo de quien ha realizado el informe, sino de toda la profesión. No hay que olvidar que la mayor parte de los informes van destinados a profesionales ajenos al Trabajo Social. Hay informes que tienen carácter probatorio ante un juez, un tribunal médico o un responsable técnico o político de cualquier institución.

5. Referencias bibliográficas

Brezmes, M. (2001): *La intervención en Trabajo Social: Una introducción a la práctica social*, Salamanca, Hespérides.

Caballero, A. y Fernández, J. (2002): «Nuevas tecnologías y Servicios Sociales», en Fernández, T. y Ares, A. *Servicios Sociales: Dirección, gestión y planificación*, Madrid, Alianza Editorial.

Colom, D. (2005): *Libro verde de Trabajo Social: Instrumentos de documentación técnica*, Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (1985): *Dos documentos básicos en Trabajo Social: Estudio de la aplicación del Informe y Ficha Social,* Madrid, Siglo XXI.

— (1986): *Un modelo de Ficha Social. Manual de utilización,* Madrid, Siglo XXI.

— (1999): *Código deontológico de la profesión del diplomado en Trabajo Social.* Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

— (2003): *Dos documentos básicos en Trabajo Social: Estudio de la aplicación del Informe y Ficha Social,* Madrid, Espacio.

Díaz, A.; Piñero, A. y Restrepo, P. (1986): *Un modelo de ficha social: manual de utilización,* Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Diccionario de la Lengua Española (1992): Madrid, Real Academia de la Lengua Española.

Escartin, M. J. (1998): *Manual de Trabajo Social. Modelos de práctica profesional,* Alicante, Aguaclara.

Guinot, C. (coord.) (2008): *Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social,* Bilbao, Deusto.

Hernández, M. (2006): En Fernández, T. y Alemán C. (coords.) *Introducción al trabajo social* (pp. 555-588), Madrid, Alianza Editorial.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2006): *SIUSSV3 Manual de la aplicación informática. Versión 2006*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Moix, M. (2006): *La práctica del Trabajo Social*, Madrid, Síntesis.
Pérez de Ayala, E. (1999): *Trabajando con familias. Teoría y práctica*, Zaragoza, Certeza y Consejo General de diplomados en Trabajo Social.
Pérez Rivero, L. (2000): La documentación específica en trabajo social: la historia, la ficha y el informe social. *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 13, pp. 75-90.

11. Fuentes documentales de información para el Trabajo Social

Celsa Cáceres Rodríguez
Asunción Cívicos Juárez
Manuel Hernández Hernández
Berta Puyol Lerga

1. Introducción

El capítulo que presentamos tiene por objeto dar a conocer las principales fuentes de información documentales relacionadas con el Trabajo Social. Para cualquier ciencia, el conocimiento y acceso a las fuentes documentales constituye una herramienta imprescindible. Nos informan del estado en que se halla un tema o asunto objeto de estudio y facilitan el avance y desarrollo del mismo, ya sea a través de la investigación, de la docencia o del ejercicio profesional.

1.1. Conceptos previos

Se considera fuente a cualquier documento que nos proporcione un conocimiento útil para la construcción de una disciplina. En general, son facilitados por entidades, centros u organismos especializados en un ámbito de trabajo y destinados a proporcionar información directa sobre documentos primarios, secundarios o terciarios.

Según el Diccionario de la Real Academia Española, la palabra fuente en sentido figurado significa «documento, obra o materiales que sirven de información o de inspiración a un autor». Así, «beber de buenas fuentes» indicaría «recibir conocimientos de buenos maestros o de buenas obras, o

bien adquirir noticias de personas o en lugares dignos de todo crédito». Etimológicamente, fuente deriva del latín *fons*, que significa fuente, manantial y, en sentido figurado, principio, fundamento, origen (Sierra, 2007)

Así mismo, se entiende por documental «que se funda en documentos o se refiere a ellos». También los soportes materiales que contienen información y cuya finalidad es la de transportarla y hacer que ésta sea accesible (Sans, 1999).

Según Sierra (2007), las fuentes documentales se conforman por los documentos que nos informan sobre las fuentes de información que se pueden utilizar en relación a un tema.

Si se atiende al tipo de información que contienen, Fernández-Dols y Ortega (1980) las clasifican en: fuentes documentales primarias y fuentes documentales secundarias. Para el profesor Sierra (1988), existen dos tipos de fuentes: «fuentes de información» (primarias) y «fuentes de documentación» (secundarias).

Las fuentes de información (Sierra, 2007) pueden ser «informales» (conversaciones, lecciones, conferencias); «formales», que a su vez pueden ser publicadas (libros, revistas), o bien inéditas (tesis, informes), o tabulares, de carácter estadístico o numérico.

Las fuentes de documentación, según Sierra (2007), se clasifican en:

- Guías de fuentes documentales.
- Bibliografías.
- Catálogos de: libros, revistas, material audiovisual, industriales y comerciales.
- Repertorios de publicaciones de organismos públicos.
- Índices: analíticos, de citas, sumarios, resúmenes.
- Revisiones: reseña de libros, índice de revisiones, Annual Review, avances en…, progresos en…

Gómez (1997) establece tres tipos de fuentes documentales: primarias, secundarias y terciarias.

Las primarias «contienen material nuevo u original, cuya disposición no sigue, habitualmente, ningún esquema predeterminado» (Pérez, s.f.r. Gómez, 1997: 18). Se concretan en: revistas científicas, libros (monografías/manuales), literatura gris (informes de investigación, actas, tesis, etc.), patentes, normas.

Las secundarias «son publicaciones que contienen datos e información organizada según esquemas determinados, referentes a documentos primarios. Son producto del análisis de las fuentes primarias sometidas a la descripción, condensación o cualquier tipo de reorganización para hacerlas más accesibles a los usuarios» (Carrizo, s.f.r. Gómez, 1997: 19). Las fuen-

tes secundarias tienen como funciones la difusión selectiva de la información, así como facilitar búsquedas y recuperación retrospectiva. Son fuentes secundarias, para Gómez (1997): bibliografías (repertorio), catálogos (repertorio), revistas de resúmenes, boletines de sumarios, boletines de índices, índices de citas, trabajos de revisión.

Las terciarias son las que «proceden del tratamiento de la información secundaria y, a veces, incluso de las primarias» (Carrizo, s.f.r. Gómez, 1997: 21). Algunos ejemplos de fuentes documentales terciarias son: bibliografías de bibliografías y listas de encabezamiento de materias.

También Hernández (2001) hace referencia a estos tres tipos de fuentes documentales: primarias, secundarias y terciarias. Sobre estas últimas indica que es otro tipo de fuentes que se suelen utilizar y que incorporan información de las fuentes citadas anteriormente. «Contienen las listas de las fuentes de información primarias y secundarias, por ejemplo, una edición de la bibliografía sobre Russell» (Arroyo y Garrido, 1997: 507).

Por motivos de brevedad y operatividad haremos especial hincapié y concreción en las fuentes primarias y secundarias, dada la utilidad que pueden tener para los lectores de este capítulo, tomando como referencia a Barranco (1996 y 2001); a Cívicos (1996) y a Puyol (2001).

2. Fuentes documentales primarias

Las fuentes documentales primarias son las que proporcionan información de primera mano, es decir, información original. Según Fernández Dols y Ortega (1980), constituyen una información útil en sí misma, y si se atiende al nivel de información que contienen, se dividen en generales y especializadas. En esta categoría se pueden señalar, entre otras: diccionarios, enciclopedias, manuales, revistas, boletines, anuarios estadísticos, proyectos y tesis.

Las fuentes primarias, al igual que las secundarias, se pueden tipificar a su vez en generales y especializadas. Las primeras abarcan amplios aspectos de una materia o tema. Las especializadas se centran en determinados aspectos o en la profundización de determinados temas o materias.

2.1. Fuentes primarias generales

Las fuentes primarias generales se refieren a las que conducen a una primera toma de contacto sobre los temas de interés:

a) Enciclopedias.
b) Diccionarios.

c) Directorios y guías.
d) Manuales.
e) Anuarios.

Definiremos cada una de ellas siguiendo las concepciones indicadas por el Diccionario de la Real Academia y el Diccionario Enciclopédico Larousse, y señalaremos una relación de las relativas al Trabajo Social y Ciencias Sociales afines.

2.1.1. Enciclopedias

La palabra enciclopedia fue traducida del griego por Rabelais en 1532, con el sentido de educación que abarca el círculo entero de los conocimientos humanos. Posteriormente se amplió a las obras que tratan de las distintas ramas del saber humano, siguiendo un orden metódico o el orden alfabético de un diccionario. Las más utilizadas en Trabajo Social a nivel intradisciplinar e interdisciplinar son:

— *Enciclopedia of Social Work* (2 vols.) 1987. Silver Spring: Nacional Asociation of Social Workers.
— *Enciclopedia of Social Work,* 1995 (19 ed.). Silver Spring: National Association of Social Workers.
— *Larousse Universal Encyclopedia* (30 vols.).
— *Enciclopedia Espasa Calpe. Gran Espasa Universal* (24 vols.).
— Enciclopedia Británica, en español.

2.1.2. Diccionarios

Son la recopilación de las palabras de una lengua o los términos de una ciencia o arte, colocados por orden alfabético con sus correspondientes definiciones o significados.

— *Collins Dictionary of Social Work,* John Pierson y Martin Thomas. 2006. Glasgow: Harper Collins.
— *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas Sociales y de Economía,* Víctor Santo. 2005. Buenos Aires: Universidad.
— *Diccionario de Ciencias Sociales y Políticas,* Torcuato S. Di Tella... [et al.]. 2001, Buenos Aires: Emecé.
— *Human Services Dictionary,* Howard Rosenthal. 2003, Nueva York: Brunner-Routledge.

— *Terminología de los Asistentes Sociales,* María Sitjá. 1989. Barcelona: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Catalunya.
— *The Social Work Dictionary*, Barker Robert, L. 1988. Silver Spring-Maryland: National Association of Social Workers.

2.1.3. Directorios y guías

Son documentos en los que figuran las personas de un conjunto (profesionales), los centros o los distintos recursos sociales de la comunidad. También se entiende por guías los tratados o indicaciones que sirven para orientar o dirigir a alguien en una cosa. En Trabajo Social, desde los años ochenta, se han editado guías sobre recursos sociales y directorios profesionales. Éstas están ampliamente recogidas por Sans y otros (1990). Actualmente existen directorios y guías editadas por los Ministerios de Cultura, Educación, Salud y Asuntos Sociales, entre otros. También, las comunidades autónomas, diputaciones provinciales, cabildos y ayuntamientos cuentan con guías de recursos sociales correspondientes a su demarcación territorial.

2.1.4. Manuales

Son los libros en los que se resume o compendia lo más sustancial de una materia. Puede corresponder al área de conocimiento propia de la disciplina o de las distintas asignaturas o materias que la conforman. Actualmente, existe una abundante bibliografía de manuales de Trabajo Social y de Servicios Sociales desde los que se tratan diversos temas generales de estudio e intervención social, en los diversos campos y áreas de la acción social.

Teniendo en cuenta que esta publicación se dirige principalmente a estudiantes de Trabajo Social y a profesionales interesados en la materia, nos parece oportuno indicar algunos manuales de Trabajo Social, cuyo uso y consulta se recomienda.

- Berasaluza, A. y Berrio-Otxoa, K. (2008) *El ejercicio profesional del Trabajo Social hoy.* Bilbao: Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social de Araba, Bizkaia y Guipúzcoa.
- Brezmes, M. (2001) *La intervención en Trabajo Social: una introducción a la práctica profesional.* Salamanca: Hespérides.
- De Robertis, C. (2003) *Fundamentos de Trabajo Social: ética y metodología.* Valencia: Nau llibres, Universitat de Valencia.

- Du Ranquet, M. (1996) *Los modelos en Trabajo Social. Intervención con personas y familias.* Madrid: Siglo XXI.
- Escartín, M. J. et al. (1997) *Introducción al Trabajo Social. II. Trabajo Social con individuos y familias.* Alicante: Aguaclara.
- Fernández, T. y López, A. (2006) *Trabajo Social comunitario: Afrontando juntos los desafíos del siglo XXI*. Madrid: Alianza Editorial.
- Fernández, T. y López, A. (2008) *Trabajo Social con grupos*. Madrid: Alianza Editorial.
- Fernández, T. (coord.) (2008) *Trabajo Social con casos*. Madrid: Alianza Editorial.
- Fernández, T. y Alemán, C. (coords.) (2006) *Introducción al Trabajo Social.* Madrid: Alianza Editorial.
- Guinot, C. (coord.) (2008) *Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social.* Bilbao: Universidad de Deusto.
- Soydan, H. (2004) *Historia de las ideas en el Trabajo Social*. Madrid: Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Viscarret, J. J. (2007) *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Wenger de la Torre, M. D. (coord.) (2005). *El Trabajo Social en el siglo XXI.* Valencia: Tirant lo Blanch.
- Zastrow, C. H. (2008) *Trabajo Social con grupos.* Madrid: Paraninfo.

2.1.5. Anuarios

Son publicaciones anuales —como su nombre indica— que sirven como guía para determinadas profesiones, con información, direcciones y otros datos de utilidad. Contienen convenientemente ordenados los datos que interesan y resumen informaciones actualizadas sobre datos estadísticos, informes, avances de la actividad científica y profesional.

— *Anuario Estadístico de España*. Instituto Nacional de Estadística. Madrid.
— *Anuario de Estadísticas Laborales y de Asuntos Sociales*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
— *Anuario de Estadísticas del Trabajo*. Publicaciones de la OIT. Ginebra.

2.2. Fuentes primarias especializadas

En este tipo de fuentes se puede encontrar información especializada sobre los distintos campos específicos de la materia: a) revistas, b) boletines e informes, c) monografías, d) otras publicaciones (tesis y trabajos de investigación y prácticas de campo).

2.2.1. Revistas

Son publicaciones periódicas, con temas de actualidad sobre una o varias materias. Hoy día son uno de los medios más importantes de comunicación con las que cuenta la comunidad científica. Su periodicidad es variada y suele oscilar entre quince días y un año. Los trabajos que en las mismas se recogen suelen tener una extensión corta, siendo un medio rápido y ágil para el seguimiento y puesta al día en los avances científicos.

Las revistas específicas en Trabajo Social han aumentado de forma importante en los últimos años, siendo impulsadas preferentemente por los Colegios Oficiales, Escuelas de Trabajo Social o Facultades en las que se han integrado las organizaciones estatales y autonómicas relacionadas con el Trabajo Social y Servicios Sociales, existiendo gran diversidad por áreas y sectores.

Se exponen a continuación algunas de las revistas específicas del Área de conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales, así como de otras disciplinas afines.

— *Acciones e Investigaciones Sociales.* Zaragoza. Escuela Universitaria de Estudios Sociales. Irregular.
— *Amnistía Internacional*. Revista para los países de habla hispana. Madrid: Edai. Bimestral.
— *Administration in Social Work.* California. University of Soucthe. School of Social Work. Cuatrimestral.
— *Affilia: The Journal of Women and Social Work*. Milwaukee. University of Wisconsin, School of Social Welfare. Cuatrimestral.
— *Alternativa: Cuadernos de Trabajo Social*. Alicante. Escuela Universitaria de Trabajo Social de Alicante. Semestral.
— *American Journal of Family*. USA. Family Psychology Center. Cuatrimestral.
— *Área Social.* Castilla-La Mancha. Cuenca. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social. Semestral.
— *ASSB: Asistencia Sociosanitaria y Bienestar.* Barcelona. Instituto de Servicios Sanitarios y Sociales (ISSIS). Trimestral.

— *Australian Social Work.* Australia. Australian Social Work. Cuatrimestral.
— *Auxilia: Promoción Social y Cultural para Enfermos y Disminuidos Físicos*. Barcelona. Bimestral.
— *A Vivir: la nueva sociedad-familia.* Madrid. Ministerio de Trabajo. Bimensual.
— *British Journal of Social Work*. Londres. British Association of Social Workers. Bimestral.
— *Cáritas.* Madrid. Cáritas Española. Mensual.
— *CERMI.ES*, el periódico de la discapacidad. Madrid: Comité Español de Representantes de Minusválidos. Mensual.
— *Child and Adolescent Social Work Journal.* USA. Sersdale. Cuatrimestral.
— *Child Abuse and Neglect: The International Journal.* Oxford. Mensual.
— *Child Maltreatment:* Journal of the American Professional Society on the de Abuse of children. Thousand Oaks, California. Trimestral.
— *Clinical Social Work Journal*. N. York. Haman Sciences Press. Trimestral.
— *Compromiso solidario.* Madrid. Cáritas. Trimestral.
— *Cooperación española.* Madrid. AECI (Agencia Española de Cooperación Internacional). Trimestral.
— *Cruz Roja Internacional.* Ginebra. Bimensual.
— *Cuadernos de Acción Social*. Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales. Bimensual.
— *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*. Granada. Universidad de Granada. Escuela Universitaria de Trabajo Social. Semestral.
— *Cuadernos de Ciencia Política y Sociología.* Madrid. Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en Políticas y Sociología. Semestral.
— *Cuadernos de Geriatría.* Sociedad Aragonesa de Geriatría y Gerontología. Zaragoza. Cuatrimestral.
— *Cuadernos de Mujeres en Europa.* Bruselas. Trimestral.
— *Cuadernos de Realidades Sociales*. Madrid. Instituto de Sociología Aplicada. Aparece como una serie de monografías sin periodicidad.
— *Cuadernos de Servicios Sociales.* Sevilla. Consejería de Asuntos Sociales.
— *Cuadernos de Trabajo Social.* Madrid. Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Complutense. Semestral.
— *Cuadernos de Terapia Familiar.* Madrid. Centro de Diagnóstico y Terapia Familiar. Cuatrimestral.
— *Di: aportaciones desde el Trabajo Social.* Alicante. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social. Semestral.

— *Documentación Administrativa.* Madrid. Instituto Nacional de Administración Pública. Trimestral.
— *Documentos de Trabajo Social.* Málaga. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social. Cuatrimestral.
— *Documentación Social. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada*. Madrid. Cáritas. Trimestral.
— *Diario Oficial de la Unión Europea: Libre Circulación de los Trabajadores y Política Social.* Luxemburgo. Oficina de publicaciones oficiales de la Unión Europea. Trimestral.
— *Educación Social: Revista de intervención socioeducativa*. Barcelona. Fundación Pere Tarrés-Escola de Esplai. Cuatrimestral.
— *Empiria*. Revista de Metodología en Ciencias Sociales. Universidad de Educación a Distancia. Madrid. Anual.
— *Entorno profesional. Publicación independiente de actualidad en Trabajo Social*. Madrid. Macnager ediciones. Mensual.
— *Europe Sociale Magacine*. Luxemburgo. Office des Publications Officialles de la Unión Europea. Irregular.
— *Experimente Sociali*. Palermo. Scuola per Assistenti Sociali.
— *Familia y Sociedad: Revista internacional transdisciplinaria*. Zaragoza. Contextum. Cuatrimestral.
— *Fervenzas: Revista gallega de Trabajo Social*. Santiago de Compostela. Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Galicia. Anual.
— *FIAPAS. Federación Española de Asociaciones de Familiares de Enfermos Psíquicos*. Madrid. Bimensual.
— *Forum: Revista de información e investigación social.* Barcelona. Generalitat de Cataluña. Departamento de Bienestar Social. Trimestral.
— *Forum/Servicio de orientación y compromiso solidario.* Madrid. Universidad Pontificia de Comillas. Tres al año.
— *Frontera Abierta*. Canarias. Revista de los Servicios Sociales de Canarias. Bimensual.
— *Fuente UNESCO.* Barcelona. Revista sobre Educación, Ciencia y Cultura de la ONU. Mensual.
— *Geriatría y Gerontología*. Madrid. Organización Oficial de la Sociedad Española de Geriatría. Trimestral.
— *Guía. Revista de Información Juvenil.* Madrid. Instituto de Juventud. Quincenal.
— *Health and Social Work.* Washington. Nasw Press. Cuatrimestral.
— *Helioscope.* Revista Europea de las Personas Minusválidas. Bélgica. Equipo de Expertos Helios.
— *Hilero Eguneratuz.* Boletín documental sobre Servicios Sociales. San Sebastián. Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social. Gobierno Vasco. Mensual.

— *Idea Prevención.* Madrid. Centro de estudios sobre promoción de la salud. Trimestral.
— *IFSW Newsletter*. Oslo. International Federation of Social Workers.
— *Imagina*. Revista de las redes de economía alternativa, economía social y de reinserción sociolaboral. Madrid. Asociación española de recuperadores solidarios. Bimestral.
— *Infancia y Sociedad.* Madrid. Centro de Publicaciones del Ministerio de Asuntos Sociales. Bimestral.
— *Informe al Parlamento.* Diputado del Común de Canarias. Anual.
— *Iniciativas de Desarrollo Local.* Madrid. Instituto Madrileño de Desarrollo. Mensual.
— *Issues in Social Work Education*. Sheffield. Inglaterra. Departament of Sociological Studies University of Sheffield. Semestral.
— *Integración. Revista sobre ceguera y deficiencia visual*. Madrid. ONCE. Departamento de Servicios Sociales para Afiliados. Cuatrimestral.
— *International Social Work*. London. School of applied Social Sciences. Sage Publicatios Inc. Trimestral.
— *Intervención psico-social.* Revista sobre igualdad y calidad de vida. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Trimestral.
— *Intervención Social*. Zaragoza. Revista aragonesa de Política y Acción Social del Colegio Oficial de Trabajadores Sociales. Cuatrimestral.
— *La Cristalera: Revista de Asuntos Sociales*. Murcia. Consejería de Asuntos Sociales. Anual.
— *La Cuestión Social*. México D. F. Documentos, ensayos, comentarios y reseñas de libros acerca de lo social. Asociación Mexicana de promoción y cultura social. Trimestral.
— *L'egalité des chances pour les femmes et les hommes dans l´Union Européenne.* Luxemburgo. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Anual.
— *La Revue Française de Service Social*. Besançon. Association Nationales des Assistens des Service Social. Publicación trimestral.
— *Menores: Revista de la Dirección General de Protección Jurídica del Menor*. Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales. Bimestral.
— *Meridian.* Sevilla. Instituto Andaluz de la Mujer. Trimestral.
— *Migraciones.* Madrid. Universidad Pontificia de Comillas. Instituto Universitario de Estudios sobre Migraciones. Semestral.
— *Minusval.* Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales. Bimensual.
— *Normativa básica en materia de Bienestar Social y Trabajo, Consumo y Sanidad.* Zaragoza. Diputación General de Aragón. Semestral.

— *Nosotros, los mayores.* Sevilla. Federación de Organizaciones Andaluzas de Mayores. Bimestral.
— *Panorama sociolaboral de la mujer en España.* Madrid. Gabinete de Estudios CES. Consejo Económico y Social. Trimestral.
— *Política y sociedad.* Madrid. Facultad de Política y Sociología. Trimestral.
— *Políticas Sociales en Europa.* Madrid. Editorial Hacer. Bimensual.
— *Redes: revista de Servicios Sociales.* Huelva. Diputación de Huelva. Área de Servicios Sociales. Irregular.
— *Siglo Cero.* Confederación Española de Federaciones y Asociaciones. Madrid. Trimestral.
— *Realidad Social*. Sevilla. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social. Semestral.
— *Rassegna di Servizio Sociale*. Roma. EISS. Trimestral.
— *Revista de Administración Pública.* Madrid. Centro de Estudios Constitucionales. Cuatrimestral.
— *Revista de Ciencias Sociales.* Curicó, Chile. Universidad Católica de Maule. Semestral.
— *Revista de Educación*. Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales. Cuatrimestral.
— *Revista Española de Drogodependencias.* Valencia. Asociación Drogalcohol. Trimestral.
— *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*. Madrid. Centro de Investigaciones Sociológicas. Trimestral.
— *Revista Galega de Trabajo Social*. Galicia. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social. Santiago de Compostela. Anual.
— *Revista de Psicología Social*. Madrid. Universidad Autónoma de Madrid. Semestral.
— *Revista Multidisciplinar de Gerontología*. Hospitalet de Llobregat: Nexus. Trimestral.
— *Revista de Estudios de Juventud.* Madrid. Instituto de la Juventud. Trimestral.
— *Revista Internacional del Niño.* Ginebra. Unión Internacional de Protección a la Infancia. Irregular.
— *Revista Internacional del Trabajo.* Ginebra. O.I.T. Trimestral.
— *Revista de Estudios Penitenciarios*. Madrid. Ministerio de Justicia. Trimestral.
— *Revista de Psicología Social*. Madrid. Universidad Autónoma de Madrid.
— *Revista Internacional de Ciencias Sociales.* Barcelona. UNESCO. Trimestral.

— *Revista Internacional de Seguridad Social.* Ginebra. Asociación Internacional de Seguridad Social. Trimestral.
— *Revista Internacional de Ciencias Sociales.* Barcelona. UNESCO. Trimestral.
— *Revista de Servicios Sociales y Política Social*. Madrid. Consejo General de Diplomados en Trabajo Social. Trimestral.
— *Revista de Trabajo Social*. Chile. Universidad Pontificia Católica. Escuela de Trabajo Social de Chile. Semestral.
— *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. Madrid. Subdirección General de Publicaciones. Economía y Sociología. Mensual.
— *RTS: Revista de Trabajo Social*. Barcelona. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social. Trimestral.
— *Revue Français de Service Social.* París: Association Nationale de Assistans de Service Social. Trimestral.
— *Salud Mental*. Ginebra. Revista de la OMS. Bimensual.
— *Salud y Trabajo.* Madrid. Revista del Instituto de Seguridad Social e Higiene en el Trabajo. Bimestral.
— *Social Work Public*. National Associations of Social Workers. Bimensual.
— *Social Work Abstracts*. Washington. National Associations of Social Workers. Trimestral.
— *Social Work Research*. Washington. National Associations of Social Workers. Trimestral.
— *Social Casework: The journal of contemporary y Social Work.* Milwaukee (USA). Family Service America. Mensual.
— *Sociedad y Bienestar Social.* Jerez de la Frontera. Escuela Universitaria de Trabajo Social. Semestral.
— *También Contamos*. Madrid. RAIS (Red de Apoyo a la Inserción Sociolaboral). Quincenal.
— *Tercer Sentido: Revista sobre sordoceguera.* Madrid. ONCE. Departamento de Servicios Sociales para Afiliados. Cuatrimestral.
— *Trabajo Social Aragón.* Zaragoza. Colegio Oficial de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales de Aragón. Irregular.
— *Trabajo Social Hoy*. Madrid. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Trimestral.
— *Trabajo Social y Salud*. Zaragoza. Revista del Área de Trabajo Social y Salud del Hospital Clínico Universitario. Cuatrimestral.
— *Trasfondo Trabajo Social.* Badajoz. Revista del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Badajoz. Irregular.
— *TS difusión*. Málaga. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social. Bianual.

— *Serbitzuan: Revista de Servicios Sociales.* San Sebastián. Consejo Vasco de Bienestar Social. Trimestral.
— *Zaguán*. Málaga. CREFAT. Fundación para la atención a los toxicómanos de Cruz Roja Española. Trimestral.

2.2.2. Boletines e informes

Son documentos que se publican periódicamente o con motivo de determinadas circunstancias para difundir datos de interés. Suelen ser de corta extensión, destinados a tratar asuntos científicos y de difusión restringida. Los informes se utilizan para divulgar los resultados de estudios generales.

— *Bias: Boletín Informativo para la Acción Social*. Madrid. Cáritas Española. Quincenal.
— *Bieses: Boletín Informativo de Estudios de Estadísticas*. Madrid. Instituto Nacional de Servicios Sociales. Trimestral.
— *Boletín Bibliográfico*. Madrid. Instituto Universitario de la Universidad Pontificia de Comillas. Irregular.
— *Boletín CEDISS.* Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales, Centro de Publicaciones. Mensual.
— *Boletín de Ayuda Mutua y Salud*. Madrid. Comunidad de Madrid. Dirección General de Prevención y Promoción de la Salud. Semestral.
— *Boletín de Documentación del Fondo para la Investigación Económica y Social.* Madrid. Confederación Española de Cajas de Ahorros.
— *Boletín de Empleo y Orientación Profesional*. Madrid. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
— *Boletín de Estadísticas Laborales*. Madrid. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Servicio de Publicaciones. Mensual.
— *Boletín de Estudios y Documentación de Servicios Sociales*. Madrid. IMSERSO. Trimestral.
— *Boletín de Sumarios Centro Nacional de Información y Documentación de la Juventud*. Madrid. Instituto de la Juventud. Mensual.
— *Boletín de Sumarios.* Madrid. IMSERSO.
— *Boletín de Sumarios sobre Discapacitados*. Madrid. Real Patronato de Prevención y Atención a las Personas con Minusvalías, SIIS. Trimestral.
— *Boletín del CEBS*. Madrid. Comité Español para el Bienestar Social. Trimestral.

— *Boletín del Real Patronato de Prevención y Atención a Personas con Minusvalías*. Madrid. Cuatrimestral.
— *Boletín Estadístico de la Dirección General de Acción Social*. Madrid. Dirección General de Acción Social, Consejería Técnica de Servicios Sociales. Anual.
— *Boletín Informativo de Prensa*. Madrid. Cáritas Española. Mensual.
— *Boletín Informativo del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social*. Badajoz. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social. Irregular.
— *Boletín del Misterio de Trabajo y Asuntos Sociales*. Madrid. Secretaria General Técnica. Trimestral.
— *Boletín Informativo sobre Desarrollo Social*. Viena. ONU. Centro de Desarrollo Social de Asuntos Humanitarios. Semestral.
— *Boletín sobre Drogodependencias*. Madrid. CREFAT. Cruz Roja Española. Mensual.
— *CCD Boletín*. San Sebastián. Centro de Información y Documentación de Drogodependencias del País Vasco. Cuatrimestral.
— *Comisión de la Unión Europea. Estadísticas básicas de la Unión Europea*. Luxemburgo. Oficina de Publicaciones Oficiales de la Unión Europea.
— *Hoja Estadística Mensual*. Canarias. Instituto Canario de Estadística. Consejería de Economía y Hacienda. Mensual.
— *Informe de la Comisión, del Consejo y del Parlamento Europeo. Informe de Actividad del Fondo Social Europeo*. Luxemburgo. Oficina de Publicaciones Oficiales de la Unión Europea.
— *Informe Sociológico sobre la Situación en España*. Madrid. Fundación FOESSA.
— *Informe sobre el Desarrollo Mundial*. Washington. Banco Mundial.
— *UNRISD. Boletín de Desarrollo Social*. Ginebra. Instituto de investigación de las Naciones Unidas para el desarrollo social. Semestral.

2.2.3. Monografías

Son publicaciones de temas específicos de una disciplina. Similares a los manuales, pero sobre un solo tema abordado en profundidad, como por ejemplo: métodos, salud, empleo, mujer, etc. Se publican en forma de libros y también en revistas.

2.2.4. Otras publicaciones

Otras fuentes primarias especializadas son las tesis, los trabajos de investigación y los informes de las prácticas de campo. Estos últimos son un material muy abundante en las Escuelas de Trabajo Social o en los Departamentos de Trabajo Social y Servicios Sociales de las diferentes universidades de España, y en ellos se recogen los trabajos de estudio e intervención realizados por los estudiantes de segundo y tercero en las prácticas de campo.

3. Fuentes documentales secundarias

La finalidad de las fuentes secundarias es la de posibilitar el acceso o localización de las fuentes primarias. Según el nivel de información, se dividen en generales (boletines, guías bibliográficas y catálogos) y especializadas (guías y boletines).

3.1. Fuentes secundarias generales

Entre las fuentes secundarias generales se encuentran —como se ha mencionado— los boletines, las guías bibliográficas y los catálogos. Todos ellos pretenden dar una información que sirve para dirigir u orientar la búsqueda del material existente sobre el tema que se desee. Para ello, se elaboran repertorios de las publicaciones relativas a un tema, autor, país o tiempo determinado. Se suele presentar en forma de libro o de artículo de revista, conformando una lista de títulos y autores, organizada por año de publicación y por materias.

El catálogo, según la UNESCO (1976, s.f.r Sierra, 2007) es una compilación ordenada de referencias bibliográficas con la información suficiente para poder llegar a los documentos. Un catálogo de biblioteca puede ser metódico, si los libros están descritos según el orden de las disciplinas a que pertenecen; alfabético, de materias o de los títulos de las obras. Se diferencia de las bibliografías en que enumeran los fondos bibliográficos existentes en uno o varios centros, identificándolos (Sierra, 1988). Son publicados por las empresas editoriales y las bibliotecas de las Universidades, Escuelas Universitarias y Biblioteca Nacional. Los catálogos de las bibliotecas se organizan según unos criterios internacionales para facilitar la búsqueda a los usuarios (Sans, 1999).

— *Boletín del Depósito Legal de obras impresas.* Dirección General de Archivos y Bibliotecas. Madrid. Mensual.
— *Fichero Bibliográfico Hispanoamérica*. Buenos Aires: Bowker. Mensual.

3.2. Fuentes secundarias especializadas

Las más relevantes de las específicas del Área de Conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales y de las interdisciplinares afines son los boletines bibliográficos específicos. Proporcionan información completa y ordenada sobre el contenido de un documento y los datos para su identificación y localización. Facilitan la búsqueda de materias, elaborando repertorios de las publicaciones relativos a un tema, autor, país etc. A modo de ejemplo, se indican algunos:

— *Butlletí de Sumaris y Butlletí de Publicacions Periódiques*. Barcelona. Biblioteca de l'Escola Universitária de Treball Social.
— *Butlletí de Sumaris*. Valencia. Biblioteca de l'Escola Universitária de Treball Social.
— *Bibliografía Selectiva.* Editada por el Ministerio de Asuntos Sociales; Institut Catolic d'Estudis Socials de Barcelona; Escola Universitaria de Treball Social de Barcelona; Generalitat de Catalunya y con la colaboración de Cáritas y Parlamento de Catalunya. Periódica.
— *Current Contents.* Editada por el ISI (Institute of Scientific Information), recoge los índices de las revistas más importantes sobre una materia. Ofrece una relación de autores con sus respectivas direcciones. Se divide en series diferentes, siendo la Social and Behavioral Sciences la más vinculada a Trabajo Social. Publicación semanal.
— *Social Sciences Citation Index.* Recoge los índices de las publicaciones correspondientes a las áreas de las ciencias del comportamiento, tales como: Antropología, Salud Comunitaria, Psicología, Sociología, Marketing, Criminología, Ciencias Políticas, Psiquiatría, Demografía, etc. Su publicación es semestral.
— *Índice Español de Ciencias Sociales. ISOC.* Recoge las publicaciones en Ciencias Sociales y Humanidades.
— *Bases de Datos del Mundo.* CSIS. Servicio de publicaciones.

4. Internet

Internet es una red mundial de redes de ordenadores, que permite a éstos comunicarse de forma directa, compartiendo información y servicios a lo largo de la mayor parte del mundo. En la actualidad se continúan experimentando cambios muy amplios y de gran trascendencia en los procesos de generación y transmisión de la información, entre centros y personas de cualquier lugar de nuestro planeta, que abre posibilidades enormes para acceder a las fuentes documentales.

Internet constituye una fuente de recursos, información y conocimiento compartidos a escala mundial. Es también la vía de comunicación que permite establecer la cooperación y colaboración entre un gran número de comunidades y grupos de interés por temas específicos, distribuidos por todo el planeta. A través de Internet es posible copiar programas de uso público, consultar los catálogos de las bibliotecas más importantes del mundo, acceder a bases de datos con los temas más diversos y transferir copias de los documentos encontrados. Además de obtener información, también el usuario puede ofrecerla si lo desea.

Aunque en los primeros años de su nacimiento el acceso a Internet estaba restringido a organizaciones gubernamentales, de carácter militar, científico o académico, con el paso del tiempo la situación ha cambiado y hoy se ha vuelto indispensable como herramienta de comunicación para empresas y ciudadanos. La aparición de la *web* ha permitido el acceso a cualquier persona al alcance de un ordenador, cada día más económico, a la red. La conexión desde sistemas de televisión y desde la telefonía móvil está universalizando todavía más Internet, sobre todo en los países menos desarrollados, donde el avance de la telefonía móvil interconecta personas en lugares distantes, donde hasta hace poco no había ni teléfono.

En la actualidad los centros de documentación, las principales bases de datos, así como las bibliotecas de mayor prestigio, las universidades y un interminable etcétera están interconectados a la red. Si antes era posible, ahora ya es imprescindible utilizar Internet como una fuente de información y documentación.

El número de direcciones existentes es enorme y ello impide reflejarlas todas, por lo que sólo se expondrán algunas relativas a los buscadores y direcciones de Trabajo Social, las cuales nos ofrecen la posibilidad de acceder a otros enlaces que sean de nuestro interés.

4.1. Buscadores

Como su nombre indica, su función consiste en localizar en la red la materia objeto de nuestro interés. Dichos buscadores tienen múltiples opciones

de búsqueda, las cuales pueden ser por: palabras claves, autores, temas, fechas de los boletines, nombre de leyes o decretos, entre otros.

Hay muchos motores de búsqueda disponibles en Internet. Éstos permiten buscar palabras clave que aparezcan en distintos documentos.

Desde la red se puede acceder a fuentes primarias y secundarias y también a otro tipo de recursos específicos de la misma como páginas *web*, foros de debate, listas de correo, grupos de noticias.

Antes de listar los buscadores más populares de Internet es importante resaltar el monopolio natural del buscador de páginas *web* Google. Dominar las búsquedas mediante Google facilitará enormemente la tarea de encontrar la información que buscamos, pues en buena parte de las ocasiones no necesitaremos hacer uso de ningún otro buscador. No obstante, el conocer otros buscadores es de vital importancia, pues no siempre encontraremos lo que necesitamos gracias a Google.

Algunos de los portales más populares para poder realizar búsquedas son:

- Altavista: http://www.altavista.com
- AllTheWeb.com: http://www.alltheweb.com
- AOL Search: http://search.aol.es
- Ask Jeeves: http://www.ask.com
- Google: http://www.google.com
- Live Search: http://www.live.com/
- Yahoo: http://www.yahoo.com/

Además, será importante observar que:

- Permiten realizar búsquedas de contenidos en castellano.
- Podremos elegir entre búsquedas «simples» o búsquedas «avanzadas».
- Será necesario identificar las alternativas de búsqueda que cada motor proporciona y las reglas de sintaxis que emplea.
- El uso de palabras clave es muy relevante. Así, se tendrán en cuenta diferentes términos o sinónimos para búsquedas alternativas. Y, sobre todo, diferentes «cadenas» de palabras que nos permitan afinar los resultados.
- La mayoría de las veces los resultados de las búsquedas pueden ser muy numerosas (miles de páginas *web*). Luego, será necesario establecer criterios de selección para discriminar entre los resultados, el contenido verdaderamente importante.
- Es necesario realizar un registro sistemático de las páginas consultadas si se desea citar. Así, además de la dirección electrónica, es im-

portante atender a otros elementos como los descritos en el manual de publicaciones de la American Psychological Association (APA).
- Mucha de la información está en inglés y por lo tanto el conocimiento de este idioma es relevante, sobre todo en algunos campos.

4.2. Wikipedia

La Wikipedia (http://es.wikipedia.org) es el proyecto, sin ánimo de lucro, para la creación de una enciclopedia libre y políglota, más conocido en Internet. Sus artículos —en gran cantidad— han sido redactados y revisados por voluntarios de todo el mundo. Su fiabilidad como fuente de información secundaria se debe a la obligación, por parte de los editores, de presentar referencias de información primaria para garantizar la verificabilidad de los artículos. Por ello representa a día de hoy una fuente de contenidos que de seguro crecerá exponencialmente en los próximos años, convirtiéndola, más si cabe, en una herramienta indispensable para todos.

Además de Wikipedia, se pueden encontrar en la red otras enciclopedias a las que ya se hizo referencia en el apartado correspondiente de las fuentes documentales.

4.3. Direcciones de Trabajo Social en Internet

- **Federación Internacional de Trabajadores Sociales:** http://www.ifsw.org/ (Se puede obtener información acerca de noticias, publicaciones, actividades, eventos, etc.).
- **Consejo General de Colegios Oficiales de DTS:** http://www.cgtrabajosocial.es/ (Se recogen documentos y direcciones de Internet sobre Trabajo Social de ámbito español e internacional).
- **Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social:** http://www.iassw-aiets.org/ (La Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social —AIETS— es la asociación mundial que agrupa a las escuelas de Trabajo Social, a otros programas educacionales de trabajo social a nivel terciario, y a educadores de Trabajo Social. En su página *web* se pueden encontrar conferencias y publicaciones: boletín, revista, libros, informes publicados, directorio de escuelas, noticias, etc.).

Todas las universidades españolas donde se imparte Trabajo Social cuentan con una biblioteca especializada en la materia. Así, la relación de centros donde se cursan estudios de Trabajo Social puede encontrarse en:

- **Trabajo Social en la Universidad de Valladolid:** http://www3.uva.es/tsocial/ (indica el resto de las direcciones de las escuelas de nuestro país, así como otras direcciones de interés relativas al Trabajo Social). También en **la Universidad Pontificia de Comillas:** http://www.upco.es
- **Trabajo Social en la Universidad de Castilla-La Mancha (CEU Talavera de la Reina. Toledo):** http://directorio.uclm.es/cen.asp?cod=1045 (Boletín Informativo Trabajo Social: ttp://www.uclm.es/bits/present.htm)
- **Trabajo Social en la Universidad Complutense de Madrid:** http://www.ucm.es/centros/webs/etsoc/ (esta universidad cuenta con una importante biblioteca en materia de Trabajo Social. http://www.ucm.es/BUCM/trs/index.php. También, con la *Revista de Cuadernos de Trabajo Social* (sumarios de la revista editada por la Universidad Complutense de Madrid): http://www.ucm.es/BUCM/revistasBUC/portal/modules.php?name=Revistas2&id=CUTS).
- **Trabajo Social en la Universidad de Granada:** http://www.ugr.es/~eutrasoc/ (*Revista de Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*-Índices. Semestral. Desde 1997: http://www.ugr.es/~eutrasoc/cuader.htm).
- **Trabajo Social en la Universidad de Huelva:** http://etso.cibercomunidades.net/ (en su página *web* hace referencia a la revista *Portularia*, pudiendo obtener toda la información en www.portularia.es).
- **Trabajo Social en la Universidad Pública de Navarra:** http://www.unavarra.es/ (dispone de un servicio de Publicaciones y Recursos de Sociología y Áreas Afines: http://www.unavarra.es/puresoc/).
- **Trabajo Social en la Universidad de Zaragoza:** http://eues.unizar.es/ (en su página cuenta con un apartado de «Descargas» desde el que se puede acceder a distintos documentos de interés para trabajadores/as sociales. Merece atención especial la revista de *Acciones e investigaciones sociales-Centro Superior de Estudios Sociales*. U. de Zaragoza. (Semestral. Desde 1994). Índices a través de Compludoc.
- **Trabajo Social en la Universidad Nacional a Distancia (UNED):** http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,1&_dad=portal&_schema=PORTAL
- **Escuela Universitaria de Trabajo Social de Costa Rica:** http://www.ts.ucr.ac.cr (ofrece información general del centro, actividades académicas y biblioteca virtual de Trabajo Social. Ésta se compone de más de 3.000 documentos en texto completo que se pueden descargar de forma gratuita. Así mismo, se facilita el acceso a archi-

vos multimedia con conferencias y talleres realizados a lo largo de Latinoamérica y que dan cuenta de valiosos debates académicos).

- **Entorno Social**: http://www.entornosocial.es (revista digital de Trabajo Social).
- **INTRESS. Instituto de Trabajo Social y Servicios Sociales**: http://www.intress.org (organización no gubernamental que presta servicios de formación asesoramiento técnico, publicaciones, etc.).
- **Red Latinoamericana y Caribeña de Trabajadores Sociales (RELATS)**: http://mailman2.reacciun.ve/mailman/listinfo/relatsl (integra a trabajadores sociales, sociólogos, psicólogos, politólogos, etc., que se ocupan de la intervención social con un enfoque inter y transdisciplinar. Ámbito: América Latina, Norteamérica y Europa).
- **Red de Profesionales (Recol)**: http://www.recol.es
- **Trabajo Social en la Red**: http://www.tsred.org/boletin (boletín electrónico sobre Trabajo Social).
- **Trabajo Social Innovando en la Red:** http://trabajadorsocial.bligoo.com/

4.4. Otras direcciones de interés

Algunas direcciones de catálogos de bibliotecas y de instituciones que pueden ser muy útiles son:

- **Naciones Unidas:** http://www.un.org/spanish/
- **Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas**: http://www.un.org/spanish/ecosoc/
- **Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia:** http://www.unicef.org/spanish/
- **División de las Naciones Unidas para la Política Social y el Desarrollo:** http://www.un.org/esa/socdev/
- **UN Women Watch, Organización de las Naciones Unidas para el Adelanto y Potenciación de la Mujer**: http://www.un.org/womenwatch/
- **Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos:** http://www.ohchr.org/SP/Pages/WelcomePage.aspx
- **Organización de Naciones Unidas dedicada a la educación y la cultura. UNESCO:** http://portal.unesco.org/
- **Organización Mundial de la Salud:** http://www.who.org
- **Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación (ANECA):** http://www.aneca.es/

- **Lista de Universidades españolas (REDIRIS):** http://neurologia.rediris.es/neurologia/l-organizaciones.html
- **Lista de universidades de todo el mundo:**

  - Braintrack, university index http://www.braintrack.com/
  - Universities Worldwide. http://geowww.uibk.ac.at/univ/
  - World Heritage Server http://forumunesco.upv.es/patri/

- **Unión Europea:** http://europa.eu/index_es.htm
- **Boletín Oficial del Estado**: http:boe.es/
- **Catálogo de la Biblioteca Nacional de España:** http://www.bne.es/
- **REBIUN. Red de Bibliotecas Universitarias**: http:/www2.uji.es/rebium
- **Centro Estatal de Documentación e Información de Servicios Sociales. Ministerio de Trabajo e Inmigración (CEDISS)**: http://www.mtas.es/
- **Tesis doctorales en soporte electrónico de universidades españolas: a través de Dialnet:** http://dialnet.unirioja.es/servlet/portadatesis
- **IMSERSO:** http://www.seg-social.es/imserso/mayores/index.html
- **Red EuroSur:** http://www.gloobal.net/
- **Margen. Portal de Trabajo Social y Ciencias Sociales**: ttp://www.margen.org/
- **Instituto Nacional de Estadística:** http://www.ine.es/
- **Organización Internacional del Trabajo (OIT):** http://www.ilo.org/global/lang—es/index.htm

5. Bibliografía para el Trabajo Social

Alayón, N. (1987): *Definiendo al Trabajo Social,* Buenos Aires, Hvmanitas.

Alberich, T. (dir.) (2008): *Intervención social y sanitaria con mayores: manual para el trabajo con la 3.ª y 4.ª edad*, Madrid, Dykinson.

Ballestero, A. (2006): *Dilemas éticos en Trabajo Social: autonomía y paternalismo*, Pamplona, Eunate.

Barbero, J. M. (2002): *El Trabajo Social en España*, Zaragoza, Mira.

Barreix, J. B. (2003): *Metodología y método en Trabajo Social,* Buenos Aires, Espacio.

Barrera, E. (2005): *Metodología del Trabajo Social,* Sevilla, Aconcagua.

Berasaluze, A. y Berrio-Otxoa, K. (2008): *El ejercicio profesional del Trabajo Social hoy,* Bilbao, Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social de Araba, Bizkaia y Guipúzcoa.

Bertona, C. y Nanzer, F. (coord.) (2008): *Intervenir-reflexionar: experiencias de sistematización desde el Trabajo Social,* Buenos Aires, Espacio.

Bódalo E. (2008): *Dependencia y vulnerabilidad: Trabajo Social y discapacidad,* Murcia, DM.

Brezmes, M. (2001): *La intervención en Trabajo Social: una introducción a la práctica profesional,* Salamanca, Hespérides.

Cáceres, L. (2004): *La entrevista en Trabajo Social*, Buenos Aires, Espacio.

Caruso, A. et al. (2004): *Gestión local y participación ciudadana: política social y Trabajo Social*, Buenos Aires, Espacio.

Castro, E. et al (2002): *Trabajo Social de hoy: Experiencia de campo e Intervenciones profesionales,* Buenos Aires, Espacio.

Cazzaniga. S. (2007): *Hilos y nudos: la formación, la intervención y lo político en el Trabajo Social,* Buenos Aires, Espacio.

Chadi, M. (2000): *Redes sociales en Trabajo Social,* Buenos Aires, Espacio.

Colom, D. (2008): *El Trabajo Social sanitario*, Madrid, Siglo XXI.

Colomer, M. (1973): *Método Básico de Trabajo Social,* Madrid, Euroamérica.

Conde, R. (1982): *El Trabajo Social profesional: contenidos básicos, procedimientos metodológicos y ámbitos de actuación,* Granada, Rosario Conde Megías.

Contreras, Y. (2003): *Trabajo Social con grupos,* México D. F., Pax México.

De la Red, N. (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid, Siglo XXI.

De las Heras, P. y Cortajarena, E. (1979): *Introducción al Bienestar Social*, Consejo FEDDAS. Madrid, Siglo XXI.

De Robertis, C. (2003): *Fundamentos de Trabajo Social: ética y metodología*, Valencia, Nau llibres, Universitat de Valencia.

Di Carlo, E. (2002): *Trabajo Social y persona,* Buenos Aires, F. Paideia.

— et al. (2004): *La profesión de Trabajo Social. I, Naturaleza, significado social y formas de acción profesionales,* Mar del Plata, Universidad Nacional.

Du Ranquet, M. (1996): *Los modelos en Trabajo Social. Intervención con personas y familias,* Madrid, Siglo XXI.

Eroles, C. (1998): *Familia y Trabajo Social: un enfoque clínico e interdisciplinario de la intervención,* Buenos Aires, Espacio.

Escartín, M. J., et al. (1997): *Introducción al Trabajo Social. II. Trabajo Social con individuos y familias,* Alicante, Aguaclara.

Esquivel, F. (2005): *Gerencia social: un análisis crítico desde el Trabajo Social*, Buenos Aires, Espacio.

Faleiros, V. (2003): *Estrategias de empowerment en Trabajo Social*, Buenos Aires, Lumen.

Fernández, T. (2008): *Trabajo Social comunitario: afrontando juntos los desafíos del siglo XXI,* Madrid, Alianza Editorial.

Fernández, T. (coord.) (2005): *Trabajo Social con casos*, Madrid, Alianza Editorial.

— y Alemán, C. (2003) *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Alianza Editorial.

Foscolo, N. et al. (2007): *Desde el imaginario social del siglo XXI: repensar el Trabajo Social,* Buenos Aires, Espacio.

García, F. (2007): *La intervención profesional en Trabajo Social: supuestos prácticos*, Málaga, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social.

García-Longoria, M. P. (2002): *Introducción al Trabajo Social aplicado*, Murcia, Isabor.

Gaviria, M. E. (1995): *El caso social individual. El diagnóstico social. Textos seleccionados,* Madrid, Talas.

Gil, M. y Pizarro, H. (dirs.) (2006): *La Historia del Trabajo Social a través de su literatura*, Madrid, Universidad Pontificia Comillas: Consejo General, Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Gobierno Vasco (2006): *Diagnóstico e intervención social: herramienta informática para el Trabajo Social,* Vitoria, Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.

Gómez, F. (dir.) (2007): *Intervención social: Trabajo Social con familias*, Madrid, McGraw-Hill.

Guinot, C. (coord.) (2008): *Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social,* Bilbao, Universidad de Deusto.

Henry, Jean East, Cathryne Schmitz (coords.) (2004): *Trabajo Social con grupos: modelos de intervención*, Madrid, Narcea.

Hernández, J. (2004): *Trabajo Social en la postmodernidad*, Zaragoza, Libros Certeza.

Hertoghe, A. M. (1986): *Seminario sobre Trabajo Social familiar,* Alicante, EUTS de Alicante.

Howe, D. (1997): *La teoría del vínculo afectivo en la práctica del Trabajo Social,* Barcelona, Paidós.

Ituarte, A. (1992): *Procedimiento y proceso en Trabajo Social Clínico,* Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Siglo XXI.

Izquierdo, J.; Hidalgo, A. y Fernández, T. (2007): *Cooperación al desarrollo y Trabajo Social*, Madrid, Ediciones Académicas.

Jean-Pierre Deslauriers, Yves Hurtubise (dirs.) (2007): *El Trabajo Social internacional: elementos de comparación,* Buenos Aires, Lumen-Hvmanitas.

Jong, E. (2003): *Formación académica en Trabajo Social: una apuesta política para repensar la profesión*, Buenos Aires, Espacio.

Jurado, T. (2007): *Cambios familiares y Trabajo Social*, Madrid, Ediciones Académicas.

Karsz, S. (2007): *Problematizar el Trabajo Social: definición, figuras, clínica*, Barcelona, Gedisa.

Kruse, H. C. (1976): *Introducción a la teoría científica del Trabajo Social,* Buenos Aires, Ecro.

Malacalza, S. L. (2003): *Desde el imaginario social del siglo XXI: repensar el Trabajo Social*, Buenos Aires, Espacio.

Martínez, M. J. (2005): *Modelos teóricos del Trabajo Social*, Murcia, DM.

— (coord.) (2000): *Para el Trabajo Social: Aportaciones teóricas y prácticas,* Granada, Maristán.

Matus, T. (2002): *Propuestas contemporáneas en Trabajo Social: hacia una intervención polifónica*, Buenos Aires, Espacio.

Moix, M. (1991): *Introducción al Trabajo Social,* Madrid, Trivium.

Morán, J. M. (2003): *Epistemología, ciencia y paradigma en Trabajo Social,* Sevilla, Aconcagua.
— (2004): *Intervención metodológica en Trabajo Social: estrategias de intervención y contexto en Trabajo Social,* Zaragoza, Certeza.
— (2006): *Fundamentos del Trabajo Social: Trabajo Social y epistemología,* Valencia, Librería Tirant lo Blanch.
Netto, J. P. (2002): *Nuevos escenarios y práctica profesional: una mirada crítica desde el Trabajo Social*, Buenos Aires, Espacio.
Payne, M. (1995): *Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Una introducción crítica,* Barcelona, Paidós.
Peralta, M. I. y Rotando, G. (2007): *Trabajo Social: prácticas universitarias y proyecto profesional crítico,* Buenos Aires, Espacio.
Pérez de Ayala, E. (1999): *Trabajando con familia. Teoría y práctica,* Zaragoza, Consejo General de Diplomados en Trabajo Social.
Quintero, A. M. (2004): *El Trabajo Social familiar y el enfoque sistémico*, Buenos Aires, Lumen.
Richmond, M. (2001): *¿Qué es el Trabajo Social con casos individuales?,* Buenos Aires, Lumen-Hvmanitas.
Ripol-Millet, A. (2000): *Familias, Trabajo Social y mediación*, Barcelona, Paidós.
Rodón, L. M. (2007): *Trabajo Social y Educación Social: ámbitos, competencias y funciones,* Barcelona, Mira.
Rossel, T. (1989): *La entrevista en Trabajo Social,* Barcelona, AUGE.
Rozas, M. et al. (2000): *Trabajo Social y compromiso ético*, Buenos Aires, Espacio.
Rubi, C. (1989): *Introducción al Trabajo Social*, Barcelona, EUGE.
Sánchez, A. (1999): *Ética de la intervención social,* Barcelona, Paidós.
— (2000): *Intervención microsocial: Trabajo Social con individuos y familias,* Murcia, Diego Marín.
Sans, C. (2000): *Terminología de Serveis Socials i Treball Social: lista alfabética de matèries*, Barcelona, Universidad de Barcelona.
Soydan, H. (2004): *Historia de las ideas en el Trabajo Social*, Madrid, Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales; Valencia, Tirant lo Blanch.
Teichman, J. (1998): *Ética social,* Madrid, Cátedra.
Tobón, M. C. (1998): *La práctica profesional del trabajador social: guía de análisis,* Buenos Aires, Lumen-Hvmanitas.
Tonon, G.; Robles C. y Meza, M. (2004): *La supervisión en Trabajo Social*, Buenos Aires, Espacio.
— (comp.) (2005): *Las técnicas de actuación profesional del Trabajo Social,* Buenos Aires, Espacio.
Tchorne, P. (2005): *Dinámica de grupo en Trabajo Social,* Salamanca, Amaru.
Úriz, M. J.; Ballestero, A. y Urien, B. (2007): *Dilemas éticos en la intervención social: una perspectiva profesional desde el Trabajo Social,* Zaragoza, Mira.
Vázquez, M. J. (2003): *Manual de métodos, técnicas y habilidades del Trabajo Social*, Huelva, Universidad de Huelva.
Vázquez, O.; Domínguez, J. A. y Gaona, A. (2002): *Trabajo Social y medio ambiente: empleo, formación y participación*, Huelva, Universidad de Huelva, D. L.

Vélez, O. L. (2003): *Reconfigurando el Trabajo Social: perspectivas y tendencias contemporáneas,* Buenos Aires, Espacio.
Vinter, R. (1969): *Principios para la práctica del Servicio Social de grupo,* Buenos Aires, Hvmanitas.
Viscarret, J. J. (2007): *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*, Madrid, Alianza Editorial.
Wenguer de la Torre, M.D. (coord.) (2005): *El Trabajo Social en el siglo XXI*, Valencia, Tirant lo Blanch.
Yánez, V. R. (2007): *Visibilidad-invisibilidad del Trabajo Social: los fundamentos de una cosmología disciplinaria,* Buenos Aire, Espacio.
Zamanillo, T. (2008): *Trabajo Social con grupos y pedagogía ciudadana*, Madrid, Síntesis.

6. Referencias bibliográficas

Arroyo, C. y Garrido, F. J. (1997): *Libro de estilo universitario,* Madrid, Acento.
Barranco, C. (1996): *Proyecto docente*, Universidad de La Laguna. Tenerife (sin editar).
— (2001): «Las fuentes documentales en Trabajo Social», *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, nº 53, pp. 131-146.
Cívicos, A. (1996): *Proyecto Docente*, Universidad de La Laguna (sin editar).
Enciclopedia General de la Educación (2001): Código documento: 38669. Ed. Océano. Recuperado el 20 de abril de 2009 de http://bibliopress.wordpress.com/2007/06/11/las-fuentes-documentales-y-el-tratamiento-de-la-informacion-en-el-proceso-de-investigacion/
Gómez, J. (1997): *Fuentes y servicios de información*, Recuperado el 21 de abril de 2009 de http://personales.ya.com/jesusgomez/textos/Fuentes%20informacion%20en%20Medios%20de%20Comunicacion%201997.pdf
Hernández, M. (2001): *Proyecto Docente*, Universidad de La Laguna (sin editar).
Ortega, J. y Fernández Dols, J. M. (1980): *Fuentes documentales en psicología*, Madrid, Debate.
Puyol, B. (2001): *Proyecto Docente*, Universidad de La Laguna (sin editar).
REBIUN, Recuperado el 20 de abril de 2009 de http://rebiun.crue.org/cgi-bin/abnetop/O7102/ID25465e12/NT21
Sans, C. y otros (1990): *Bibliografía del Trabajo Social*, Madrid, Ministerio de Asuntos Sociales.
Sierra, R. (1988): *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica,* Madrid, Paraninfo.
— (2007): *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica*, Madrid, Thomson.