

Fundamentos del trabajo social Ética y metodología

Cristina De Robertis

Colección Trabajo Social, 1

Consejo asesor:

Lourdes Cortés Torregrosa

Paloma Escribá Pérez

Trinitat Gregori Monzó

Joan Lacomba Vázquez

Ana Poyatos García

© Cristina De Robertis, 2003

© De esta edición:

Nau Llibres

Periodista Badía 10. 46010 València

Tel.: 96 360 33 36

Fax: 96 332 55 82

E-mail: nau@naullibres.com

web: www.naullibres.com

ISBN: 84-7642-695-X

Universitat de València

Arts Gràfiques, 13. 46010 València

Tel.: 96 386 41 15

Fax: 96 386 40 67

E-mail: publicacions@uv.es

web: www.uv.es/publicacions

ISBN: 84-370-5832-5

Diseño del interior: Inmaculada Mesa

Maquetación: Pablo Navarro, Carlos Amer y Artes Digitales Nau Llibres

Diseño de la cubierta: Celso Hernández de la Figuera

Ilustración de la cubierta: ANZO, *Aillament 4*, 1967.

Pintura al óleo sobre lienzo, 100x84 cm.

Universitat de València. Col·lecció Martínez Guerricabeitia

Depósito Legal: V-xxxx-2003

Impresión: Publicaciones Digitales, S.A. (Sevilla)

www.publidisa.com — 95 458 34 25

Quedan rigurosamente prohibidas, sin la autorización por escrito de los titulares del «Copyright», bajo las sanciones establecidas por las leyes, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, comprendidas la reprografía y el tratamiento informático.



Índice

Presentación, *Paloma Escribá* 9

Introducción 19

Primera parte

Finalidades, valores y principios del trabajo social

Capítulo 1. La deontología de las asistentes de servicio social 41

1. La construcción de un ideal profesional 42

2. Una organización internacional 45

3. Las ideas impulsoras de la deontología en Francia 46

3.1. Ética de convicción y de responsabilidad.- 3.2. Confianza y secreto profesional.- 3.3. El código de deontología de la ANAS.

4. Las lecciones de la historia 50

4.1. La segunda guerra mundial.- 4.2. La guerra de Argelia.

5. Y hoy ... vigilancia y reflexión..... 53

5.1. La vigilancia.- 5.2. La reflexión.

Bibliografía 57

Capítulo 2. Significación de la persona en la intervención profesional 59

1. Evolución de la terminología 59

2. El concepto de persona 60

3. La reflexión ética 62

4. Contradicciones actuales 63

5. Afirmación del lugar de la persona en el trabajo social 66

6. Del sujeto al ciudadano..... 67

Bibliografía 71

Capítulo 3. La relación de ayuda en trabajo social	73
1. La ayuda profesional: definición y fundamentos	73
2. Los objetivos de la ayuda.....	76
3. Los medios	77
4. La relación trabajador social-usuario	78
5. La puesta a disposición y la creación de recursos.....	80
6. Las características de la ayuda en trabajo social.....	81
Bibliografía.....	82

Segunda parte
Métodos y técnicas del trabajo social

Capítulo 4. Metodología de intervención en el trabajo social	87
1. Conceptos fundamentales del método de intervención.....	89
2. Fases del método de intervención	90
3. Clasificación de las formas de intervención	90
Bibliografía.....	92

Capítulo 5. La demanda en trabajo social	93
1. Definición de términos	93
2. Acción del trabajador social en ausencia de una demanda del usuario	95
3. Demanda del usuario	97
3.1. Condicionamientos que pesan sobre esta demanda.-	
3.2. Lo que sucede antes de efectuar la demanda al servicio social.-	
3.3. Comportamiento del usuario durante la primera entrevista.	
4. Intervención del trabajador social	103
4.1. Objetivo de la primera entrevista.-	
4.2. Intervención anterior a la entrevista.-	
4.3. Intervención en el transcurso de la primera entrevista.-	
4.4. Intervención después de la primera entrevista.	
5. Conclusiones	111
Bibliografía.....	112

Capítulo 6. El contrato: una técnica de trabajo social ...	113
1. Orígenes y referencias del contrato	113
2. Utilización en Francia del contrato	116
3. Interés del contrato.....	116
4. Construcción del contrato	118
4.1. Fase preliminar.- 4.2. Fase de negociación.- 4.3. Fase de puesta en marcha de los compromisos.- 4.4. Fase de evaluación de los resultados.	
5. Dificultades encontradas en la puesta en marcha del contrato	131
5.1. Dificultades vinculadas al usuario.- 5.2. Dificultades ligadas a la situación externa.- 5.3. Dificultades vinculadas al trabajador social.	
Bibliografía.....	138

Capítulo 7. Teoría y práctica en trabajo social con grupos. Articulación metodológica para la puesta en marcha de proyectos	141
1. Misiones y objetivos del trabajo social.....	141
2. Los ciudadanos en dificultad, actores de la acción social local	143
3. Aspectos teóricos y metodológicos	146
3.1. Fase de la emergencia del problema.- 3.2. Fase del diagnóstico social.- 3.3. Fase de puesta en marcha del grupo.- 3.4. Fase de organización del grupo.- 3.5. Fase de autonomía del grupo.	
4. Conclusión	153
Bibliografía	154

Capítulo 8. La utilización del contrato en la intervención colectiva	155
1. La intervención social colectiva	156
1.1. Definiciones.- 1.2. Las intervenciones centradas en una unidad de vida social.- 1.3. Las intervenciones centradas en el grupo.	

2. Utilización del contrato en la intervención colectiva	159
2.1. Contrato entre el trabajador social y los beneficiarios de la intervención colectiva.- 2.2. Definición.- 2.3. La elaboración del contrato.	
3. Condiciones necesarias para el contrato	161
4. Contenido del contrato	162
5. Utilidad del contrato.....	162
6. Conclusión	163
Bibliografía.....	164

Tercera parte

Nuevas perspectivas	165
----------------------------------	------------

Capítulo 9. Respondiendo a las nuevas situaciones desde los fundamentos del trabajo social

Introducción.....	167
1. Nuevas situaciones.....	168
1.1. La nueva cuestión social.	
2. El trabajo social frente al cambio.....	171
3. Renovación metodológica.....	174
3.1. Restablecer el vínculo social.- 3.2. Nuevas articulaciones de los métodos de intervención.-3.3. Trabajar con los recursos y las fuerzas de las personas.	
4. Posicionamiento ético.....	180
5. Conclusión	182
Bibliografía.....	182

Presentación

Sin prisa pero sin pausa ha ido fraguándose, a lo largo de los últimos años, la colección «Trabajo Social» que hoy presentamos, fruto del esfuerzo y la constancia de un grupo de profesores del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universitat de València en colaboración con la editorial Nau Llibres, sensible y promotora del proyecto, en el que más tarde se ha involucrado el Servicio de Publicaciones de la Universitat de València.

La razón de esta iniciativa responde a una necesidad sentida y expresada en diferentes contextos y momentos por los profesionales, docentes y estudiantes de Trabajo Social y que los promotores, en su proyecto, exponen así:

El trabajo social es una profesión que ha irrumpido con fuerza en la sociedad española, como respuesta a sus profundos cambios y a sus aspiraciones de progreso desde mediados de los años 70. Además se cumplen ya más de 15 años desde que se reconoció su estatus de diplomatura universitaria. Y desde entonces, en todas las ciudades y pueblos, en todos los barrios y aldeas, en escuelas, hospitales, juzgados y en muy diversos centros y servicios, es habitual la presencia de trabajadores sociales dedicados a favorecer la igualdad de oportunidades, la convivencia positiva y la autonomía personal y social.

Los trabajadores sociales han desarrollado una labor pionera en la creación e implantación del sistema de servicios sociales en España; en iniciativas y proyectos de carácter social; de promoción laboral; de prevención e integración social; de mejoras del entorno de convivencia; y de lucha contra la pobreza y la marginación.

Actualmente y coordinada por el Consejo General de Diplomados en Trabajo Social, se lleva a cabo una campaña para exigir la implantación de la licenciatura universitaria en trabajo social.

La colección «Trabajo Social» (TS) pretende convertirse en un referente de la actualidad en este campo y en el de los Servicios Sociales, al recoger aquellos textos que, por su interés metodológico o de investigación, respondan a los interrogantes –de los diversos colectivos implicados– provocados por los nuevos cambios sociales. Nuevas situaciones que precisan instrumentos de análisis para su comprensión y herramientas con qué abordar esta realidad desde la práctica. Se trata, pues, de editar libros con vocación teóricopráctica, dirigidos tanto a la comunidad universitaria, como al ámbito profesional de las áreas comentadas más arriba.

La colección está dirigida tanto a docentes como a universitarios y a los profesionales del TS. Igualmente, los textos resultarán útiles a todos aquellos que por diversas causas dirigen su actividad «al área de lo social».

Iniciar la colección con un libro de Cristina De Robertis fue un deseo expresado por todos los participantes en el proyecto; pedirle un esfuerzo más en la ingente tarea que lleva a cabo por su compromiso con la profesión nos planteó dudas por este motivo, pero no queríamos renunciar de antemano a su aportación; aceptar nuestra propuesta por su parte ha sido una deferencia y un privilegio que le agradecemos en nombre de todas las personas: profesionales, docentes y estudiantes, que vamos a seguir alimentándonos y reflexionando a través de sus escritos.

Cristina De Robertis es un referente insoslayable para el trabajo social. Como ella misma manifiesta, lleva más de 20 años esforzándose para consolidar el trabajo social, expresando «en lenguaje accesible, sin artificios de jerga tecnicista, pero de manera construida y organizada racionalmente» el saberhacer profesional.

Esta publicación, señala, «se inscribe en esa misma finalidad: mostrar, decir, valorizar el saberhacer profesional, construir conocimientos a partir de la práctica, sistematizarlos, generalizarlos y transmitirlos a las futuras generaciones de trabajadores sociales»; tarea esta ardua que realiza sin descanso, pues una de las claves de sus valiosas aportaciones consiste precisamente en esto, en interconectar los fundamentos éticos y metodológicos y nuevas aportaciones teóricas con la práctica social actual.

El libro está compuesto por un conjunto de textos, publicados en diferentes momentos y medios, de los que la propia autora nos da cuenta con detalle en la presentación que ella misma hace del libro, y que ha estructurado en tres partes, que responden a las «Finalidades, valores y principios del trabajo social», a los «Métodos y técnicas» y, por último,

a las «Nuevas perspectivas» en las que sitúa el quehacer profesional en el momento actual.

Desde el primer capítulo, Cristina De Robertis nos obliga a reflexionar sobre la deontología profesional de los trabajadores sociales, apoyada en valores humanistas centrados en la persona, en el reconocimiento y el respeto a su dignidad y al lugar que le corresponde en la sociedad, y nos sitúa en la encrucijada de tener que responder a los problemas sociales emergentes, a la «nueva cuestión social», desde los valores y principios sobre los que se sustenta «la identidad profesional individual y colectiva», y nos invita a hacerlo conjuntamente, con la participación de otros compañeros en el debate y elaboración de posturas comunes.

El posicionamiento profesional y deontológico no es simple y evidente, señala, y se pone en tela de juicio constantemente por las difíciles contradicciones a las que se enfrenta, por la manera de resolverlas –individual o colectivamente– y por las lecciones que los eventuales errores nos permiten extraer para esclarecer el presente y el futuro [...] Hoy como ayer, la *vigilancia* de la profesión sigue siendo la mejor defensa contra la utilización abusiva y el desvío de competencias profesionales por parte de los empleadores o los poderes públicos que ponen pocos reparos o que exigen acciones contrarias a los principios de su deontología. Pero esta vigilancia pasa por una *reflexión* constante sobre los retos, los problemas sociales emergentes y el posicionamiento colectivo del cuerpo profesional.

La importancia que da a los valores y principios sobre los que se asienta la profesión se hace patente en varios de los textos que componen este libro en los que, de forma recurrente, va haciéndolos explícitos como manera de recordarnos que el *qué hacer* y el *cómo hacer* en trabajo social ha de estar siempre presidido por ellos.

La evolución ética y deontológica de la profesión en la actualidad, para la autora, postula un nuevo humanismo: el *humanismo social*, asentado sobre la ética de la *convicción* –que afirma los principios que se intentan servir de manera incondicional–, la ética de la *responsabilidad* –que además de los objetivos incluye el análisis de los medios, de las diferentes opciones y la evaluación de sus consecuencias, así como nuestra capacidad de empatía– y la ética de la *discusión* –que supone la elaboración colectiva, a partir de la libre discusión entre personas implicadas, y que conlleva el tener que compartir, elaborar, decidir en relación a proyectos comunes, con todo lo que significa de negociación, concesiones, búsqueda de acuerdos, etc.

El trabajador social como profesional de la ayuda, nos dice, se dirige a personas o grupos en situación de «incapacidad social», con la misión de aportar los elementos que les permitan pasar de una situación de incapacidad a una situación de capacidad y de una situación de dependencia a una situación de autonomía, pudiendo ejercer sus derechos e insertarse en la sociedad.

En el segundo capítulo que denomina «Significación de la persona en la intervención profesional», hace un recorrido histórico y de contenido sobre la terminología utilizada por los trabajadores sociales para referirse a las personas hacia las que dirigen su acción, a las que se comienza denominando *caso* y más adelante: *caso social, cliente, usuario, beneficiario, sujeto, ciudadano*, que tienen connotaciones diferentes. Si bien cada uno de estos términos es producto de un momento histórico y de una cosmovisión subyacente, hoy continúan coexistiendo en el ámbito profesional. A las múltiples palabras que sirven para designar a aquellos con los que trabajamos, señala Cristina De Robertis, se les está sustituyendo simplemente por el término *persona*, considerada esta no solamente en sus aspectos individuales sino en su dimensión social y colectiva: «la persona como un todo, su ser profundo, y la persona como ser social, en su diferencia, en sus relaciones con los demás, en sus lazos con su entorno y como actor y elemento constitutivo de una sociedad».

La relación de ayuda en trabajo social, afirma, tiene dos fundamentos o fuentes de legitimidad: los principios y valores sobre los que se basa la acción y las misiones confiadas por las políticas sociales, y requiere, por parte del trabajador social, el conocimiento y la comprensión de una realidad compleja, con referencias múltiples, y que se caracteriza por un cambio continuo. Se trata de una relación de intercambio, en la que se comparte, no una relación del tipo donante-receptor. Es siempre una situación interactiva en la que las influencias y las transformaciones son recíprocas. Se trata de descubrir a una persona, su situación, sus deseos, su demanda, sus proyectos. La intervención del trabajador social, señala, se centra en objetivos de restauración, curativos, de búsqueda de soluciones, si es posible duraderas, a los problemas presentes; pero también en objetivos de prevención y de promoción de las personas; ayuda a vivir y no solo a sobrevivir, y se inscribe en el tiempo. Reconoce la historia social de la persona y acompaña la marcha hacia un mejoramiento individual y colectivo de la situación.

Estas son algunas de las líneas fundamentales que nos plantea Cristina De Robertis para poder encarar la metodología. A partir de este planteamiento, se hacen más evidentes las contradicciones y el malestar que sienten y viven a diario muchos trabajadores sociales cuyas tareas cotidianas

se reducen cada vez más a realizar trabajo administrativo para gestionar dispositivos de ayuda y a tratar de dar soluciones paliativas a problemas de supervivencia de las, cada vez más numerosas, personas excluidas; sin tiempo ni medios para conocer, comprender y acompañar a las personas y colectivos en su proceso de capacitación, integración y autonomía.

Sus mensajes claros, profundos y llenos de contenido nos ayudan a situarnos en la realidad social actual, asumiendo la historia de la profesión con sus aciertos, errores y contradicciones, y nos invitan a trabajar, estudiar, analizar, reflexionar y buscar caminos intercambiando y compartiendo ideas y experiencias que nos ayuden a afrontar retos, aceptar dilemas y asumir los riesgos que conlleva un trabajo coherente y creativo.

La segunda parte del libro titulada «Métodos y técnicas del trabajo social» nos sitúa ya desde la introducción en la perspectiva del *método de intervención social*—que afirma el lugar y el papel atribuido a los trabajadores sociales y que considera de forma prioritaria los aspectos positivos y dinámicos— por contraposición al método clínico «que orienta a los trabajadores sociales hacia la patología, hacia todo lo que no funciona: problemas, carencias, disfunciones, deficiencias, rupturas, exclusiones». Desde esta perspectiva el papel del trabajador social es el de un «agente de cambio», a nivel microsociales (individuos, familias, grupos pequeños) o bien macrosociales (organizaciones, territorios), que desde el primer momento se dispone a examinar la realidad con las personas interesadas, para que más tarde definan y pongan en práctica las soluciones que más se acomoden. Las nociones de cambio, contradicción, interdependencia entre las diferentes variables que conforman e intervienen en una situación dada, y de equilibrio dinámico son conceptos fundamentales, que están presentes en el método de intervención.

«La demanda en trabajo social» es uno de los textos más antiguos y conocidos de Cristina De Robertis, fue publicado en 1978 y está en el origen de la redacción del libro *Metodología de la intervención en trabajo social*, como nos explica la propia autora, que nos hace una descripción detallada en la presentación que realiza del mismo. Los años no lo han envejecido sino que continúa teniendo vigencia y dándonos claves para entender lo que sucede —a nivel interno y externo en la persona— antes de realizar una demanda concreta, cómo iniciar la relación profesional en una primera entrevista, y qué hacer cuando no existe demanda por parte de personas o colectivos en las que se detectan graves situaciones de aislamiento y pobreza.

En uno de los encuentros, que con motivo de los programas Sócrates —Erasmus de intercambio de profesores y alumnos se celebró en Valencia, tuvimos la oportunidad de conocer *Le contrat en travail social*, un libro

que se acababa de publicar bajo la dirección de Cristina De Robertis, y que ella regaló a la biblioteca de la Escuela Universitaria de Trabajo Social. El contenido del mismo, especialmente los capítulos elaborados por la autora, los incorporamos desde ese momento al programa docente dirigido a estudiantes, a profesionales de diferentes disciplinas en cursos de postgrado e incluso lo pusimos en práctica con grupos de estudiantes que requerían y aceptaban formas diferentes a las establecidas académicamente para lograr un aprendizaje más participativo e integrado.

El *contrato* es una técnica utilizada en trabajo social que está influenciada por el análisis sistémico, se elabora en un momento de la intervención social y constituye una fase de la relación de ayuda con la/s persona/s asentada sobre unas bases de acuerdo y una confianza recíproca. El acuerdo entre trabajador/a social-persona/s, que se realiza de forma explícita, se centra en los objetivos a atender, los cambios que se quieren lograr, las expectativas recíprocas, el tiempo que se va a dedicar, el lugar y la frecuencia de los encuentros. El diálogo, la comunicación, la elaboración en común del proyecto de trabajo, focalizando la atención en las capacidades, posibilidades, recursos de las personas y de su entorno más inmediato, son elementos claves en su desarrollo. La importancia y el interés de esta técnica en trabajo social, como nos señala la autora, se basa en que aporta una dirección, focaliza las actividades del trabajador y la/s persona/s con las que trabaja sobre aspectos precisos, definidos; favorece la movilización común de energías y aporta un sentimiento de seguridad: se sabe dónde se quiere ir. Por otra parte, implica el reconocimiento de la persona como responsable de su vida, con capacidades propias y reafirma su participación activa en la resolución de aquello que define como problema; le sitúa como actor y sujeto y no como objeto de ayuda. La clarificación ayuda a reducir diferencias entre las expectativas de los participantes y facilita la relación y el compromiso sobre bases claras, realistas y explícitas. Todo lo cual aporta una base para la evaluación de los resultados. La construcción del contrato se desarrolla a través de cuatro fases, que la autora explica proponiendo los procedimientos y técnicas que considera más adecuados y el modo de implementarlos, sin soslayar el análisis de las dificultades que conlleva su puesta en práctica.

En el capítulo siguiente sobre «Teoría y práctica en trabajo social con grupos» comienza situándonos frente a los objetivos del trabajo social en el momento actual, tal y como los establecen las políticas sociales, que consisten en: a) *restaurar la ciudadanía*, que implica una serie de acciones para que los sujetos de nuestra intervención puedan tener acceso a los derechos sociales y cívicos, y b) *dinamizar y/o crear el vínculo social*, que comporta poner en relación a unas personas con otras y con las

instituciones pertinentes, crear oportunidades de intercambio, dinamizar las redes primarias de las personas atendidas, facilitar su participación en las actividades de su entorno más inmediato: vecindario, barrio, ciudad, etc. como forma de consolidar el tejido social. Todo lo cual conlleva la necesidad de trabajar con grupos, formar grupos e intervenir con ellos y a partir de ellos.

A través del relato estructurado del desarrollo de una experiencia de práctica profesional llevada a cabo en el Departamento del Var, próximo a Marsella, Cristina De Robertis analiza el proceso, establece «el hilo conductor metodológico» y desarrolla el modelo de construcción del grupo y las fases de la intervención social que se han llevado a cabo a partir de la emergencia del problema social, detectado a través de las demandas individuales de algunas de las personas afectadas. El establecimiento de contactos, relaciones, la recogida de información para poder realizar una primera evaluación preliminar de la situación que contemple el conjunto de los elementos, fue el primer paso imprescindible al que siguieron: el diagnóstico social, el primer proyecto de los profesionales, la puesta en marcha del grupo, la negociación y elaboración conjunta de un proyecto común, la organización del grupo y, por último, su autonomía y proyección comunitaria. A través de esta experiencia nos pone en situación de constatar la «presencia y articulación de tres dimensiones en la intervención social llevada a cabo: la de las personas, la de los grupos y en un nivel más global el trabajo comunitario». El trabajo de construcción e integración teórico-práctica, al que siempre aspiramos los docentes de trabajo social, queda reflejado de forma pormenorizada en este ejemplo, evidenciándonos la eficacia del trabajo social en y con grupos para alcanzar las metas de restauración de la ciudadanía y de creación del vínculo social, a los que hacemos referencia.

«La utilización del contrato en la intervención colectiva» es el último tema que aborda en esta segunda parte dedicada a la metodología. Tras acotar los términos, y establecer la diferencia entre el tipo de intervención en función de la dimensión del beneficiario: individuo, familia, pequeño grupo y una unidad de vida social mas amplia –barrio, pueblo, institución– analiza las diferentes características que ha de tener la aplicación de esta técnica cuando está centrada en el grupo y las necesidades de las personas que participan en él, estableciéndose una *relación de ayuda directa* entre el trabajador social y los miembros del mismo, y las intervenciones dirigidas a una unidad de vida social, en la que no hay un beneficiario nominativo de la intervención social, sino que se trabaja con un grupo comunitario en el que se establece una

relación indirecta mediatizada a través de representantes de grupos, organizaciones, «fuerzas vivas», para encontrar soluciones a los problemas colectivos existentes.

Partiendo de la definición de Suzanne Bernard-Charron sobre el contrato entre el trabajador social y los beneficiarios de la acción colectiva, realiza un análisis pormenorizado de la misma, para posteriormente centrarse en el proceso de elaboración del contrato, que resulta de la confrontación de objetivos entre las diferentes partes implicadas para lograr, al menos parcialmente, un objetivo común, las condiciones que han de darse necesariamente para poder aplicar esta técnica –consentimiento mutuo, participación activa, compromiso, responsabilidad compartida, flexibilidad...–, el contenido del contrato que, en la intervención colectiva, requiere además precisar las alternativas y perspectivas de acción que el grupo ha definido así como los elementos de organización en el tiempo, y su utilidad, que para el trabajo social, como nos señala Cristina De Robertis supone «una nueva eficacia para la intervención y una nueva manera de *decir*, de *tornar visible* lo que se hace y por qué se hace».

«Nuevos temas» es un apartado que la autora incluye en la presentación que ella misma hace de los textos que conforman el libro, en el que hace referencia a dos que, dentro de la metodología, considera fundamentales y que no figuran entre los recopilados: el diagnóstico social y la evaluación de resultados. En relación al primero señala: «Reivindicarse un profesional del trabajo social es necesariamente poder mostrar una capacidad real para elaborar, a partir de elementos dispersos de la realidad de la persona, una comprensión reflexiva y global que propone pistas de acción y soluciones posibles». Y más tarde añade: «el diagnóstico social y la evaluación de resultados son los pilares de la afirmación de la profesionalidad del trabajador social y el camino certero del reconocimiento de su rol de experto».

La tercera parte del libro, que tiene un único capítulo: «Respondiendo a las nuevas situaciones desde los fundamentos del trabajo social», sintetiza en el título el contenido del mismo, en el que comienza planteando cómo el trabajo social está constantemente confrontado a dos fuerzas contrarias y complementarias: el cambio, inherente al trabajo social mismo y a las nuevas situaciones sociales, y la permanencia, que hace referencia a los fundamentos de la profesión, como base para la orientación de los nuevos métodos y técnicas.

Frente a las nuevas situaciones, la transformación y evolución de los problemas sociales, el trabajo social responde a través de tres líneas de fuerza: las nuevas políticas sociales, la lucha contra la exclusión y la creación o reconstrucción del vínculo social, asumiendo nuevos campos

de trabajo y estrategias de intervención. Se evidencia una renovación de la metodología del trabajo social que actualmente implica: restablecer el vínculo social, articular las dimensiones individual y colectiva en la intervención, trabajar con grupos y redes y llevar a cabo un proceso de construcción y de diálogo con las personas como sujetos de la acción *identificando activamente* sus fuerzas y recursos. Como afirma la autora: «Entrar en una dinámica de diálogo, de exploración, de incertidumbres, implica también ocupar un lugar diferente, no ya el que ofrece respuestas sino el que organiza encuentros, pone en relación, reconoce competencias, brinda oportunidades».

El final del capítulo, que dedica nuevamente al posicionamiento ético, desarrollado con amplitud en la primera parte del libro, termina diciendo: «El trabajador social recibe su misión de las instituciones, pero su legitimidad la debe a las personas al servicio de quienes ejerce su profesión. La renovación del trabajo social pasa por un ideal de promoción de las personas, un proyecto emancipador y productor de cambios sociales».

Estos son algunos de los temas que, impregnados de humanismo social, desarrolla Cristina De Robertis a lo largo del libro. El contenido que aborda constituye un marco de referencia imprescindible en un momento de grandes cambios sociales y crisis entre los profesionales del trabajo social, que necesitan poder responder cada día a los nuevos retos y situaciones sociales emergentes. La profundidad y coherencia de sus planteamientos y la forma de abordarlos nos obligan a repensar muchas cuestiones, a reflexionar, vigilar, tomar postura, compartir... La manera elegida para transmitirlos —clara, cálida, estructurada— es un reflejo más de su respeto y consideración hacia las personas a las que se dirige: estudiantes, docentes, trabajadores sociales, con los que trata de establecer una comunicación, una interacción, un diálogo constructivo que, necesariamente, genera dinamismo, induce al cambio, produce cambios.

Fundamentos del trabajo social. Ética y metodología aparece en un momento particularmente significativo para la profesión en nuestro país. Los trabajadores sociales que, en los últimos años, han sufrido la involución de las políticas sociales, la escasez de puestos de trabajo y la intención por parte de algunos organismos de relegar sus funciones a la gestión de ayudas y prestaciones para las personas y grupos menos favorecidos, han reaccionado como colectivo y en los últimos tiempos se suceden las reuniones y foros de reflexión y trabajo, entre profesionales de campo y docentes, con la finalidad de volver a sus raíces, a los fundamentos del trabajo social y encontrar alternativas viables de trabajo con las que poder responder a la nueva cuestión social. La necesidad de

una formación amplia, profunda y continua se ha hecho cada vez más evidente y ha favorecido la organización de cursos de postgrado específicos de carácter interdisciplinar, a la vez que se trabaja, a nivel nacional, en la implantación de la licenciatura en trabajo social. La declaración de Bolonia (1999) en la que 29 países europeos, entre ellos España, refrendaron la importancia de un desarrollo armónico de la educación superior antes del 2010 es otro de los factores que están contribuyendo de forma decisiva a la necesidad de redefinir en común y como colectivo el perfil profesional y formativo de los trabajadores sociales.

Por todas estas razones, el libro de Cristina De Robertis, es un referente de la actualidad en el campo de la acción social, tanto por la cosmovisión y los valores éticos de los que parte, que están en el origen y en la base de la profesión de trabajo social, como por la aportación de instrumentos de análisis, para la comprensión de una realidad social compleja y cambiante, y de herramientas para abordar esa realidad desde la práctica. Para los estudiantes constituirá un libro básico, que les va a ayudar a situarse en el camino elegido, a entender de dónde se parte y a reflexionar sobre el por qué, para qué, cómo hacer y con quién en la intervención social. Los trabajadores sociales van a encontrar en los textos elementos de apoyo, de valoración, de reconocimiento a su hacer y su saberhacer; su estudio les va a aportar los elementos necesarios para descifrar la complejidad de las situaciones, elaborar un diagnóstico social, nuevos horizontes y perspectivas de acción, caminos e instrumentos de trabajo para llevar a cabo su «campo propio de actividad que es la articulación entre la persona y la sociedad, creando o manteniendo los lazos entre lo individual y lo colectivo».

Paloma Escrivá
Universitat de València

Introducción

Con sumo agrado presento este libro a los profesionales del trabajo social de Valencia y del resto de España.¹ A petición de los colegas del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universitat de València, he organizado este manuscrito que retoma textos publicados en diferentes épocas y diversos lugares.

Los vínculos internacionales del trabajo social

Me unen al equipo de la titulación de Trabajo Social de la Universitat de València muchos años de intercambios fructuosos. Intercambio de alumnos que preparan la carrera de trabajo social y que han podido hacer una parte de sus prácticas en otro país europeo gracias a los programas Sócrates – Erasmus y que han permitido que fueran acogidos en Valencia los originarios de Toulon y en Toulon los originarios de Valencia. Intercambio de profesores que aportan un conocimiento sintético de las políticas sociales, de la formación y del ejercicio del trabajo social en el otro país. Intercambio también, durante los tres *Programas Intensivos* que reunieron en Valencia a profesores y alumnos de diferentes escuelas europeas, con la finalidad de profundizar un tema de interés común y de comparar las realidades específicas de cada país.²

1 Advertencia: en este texto se utilizan los términos trabajador social y trabajo social vigentes en España y América Latina para designar la profesión que en Francia se denomina asistente de servicio social.

2 Los tres *Programas Intensivos* trataron los siguientes temas:

- Exclusión e intervención social (1996).
- Construcción y transmisión de los saberes en el trabajo social (1997).
- Programas de inserción y exclusión social. Análisis comparado España/Francia/Portugal (2000).

No es entonces de extrañar que esta publicación constituya una prolongación más de tantos esfuerzos de articulación y de cooperación entre nuestros dos institutos de formación y nuestros dos equipos de profesores. Esta colaboración es, también, el reflejo de la importancia que, desde un principio, tuvo el intercambio internacional en la construcción de la disciplina del trabajo social.

Desde sus albores, al comienzo del siglo XX, el trabajo social se organiza y se difunde en un plano internacional. El movimiento de los *settlements* en Inglaterra y Estados Unidos se dispersó en toda Europa; en Francia se llamaron las *Résidences Sociales* y fueron las precursoras de los centros sociales actuales.

La primera teorización del método de intervención individual *What is social casework?*, publicada por Mary Richmond en 1922, fue rápidamente traducida a varios idiomas³ y utilizada como texto de base en la enseñanza de los profesionales de diversos países. El trabajo social se enriqueció siempre con una dinámica internacional: la elaboración teórica efectuada en un país fue adoptada, ampliada y adaptada a otras realidades. El intercambio internacional no provocó copias sino un aporte recíproco, a partir de la reflexión crítica y de la confrontación cultural. Es así como este libro, compuesto de artículos y textos enraizados en la realidad francesa, podrá ser comprendido, utilizado y transformado para otra realidad social, sin temor de modificar y de enriquecer su contenido con nuevas evoluciones teóricoprácticas.

Consolidar el trabajo social

Durante más de veinte años, me he esforzado en describir el trabajo social para decir, valorar y darle visibilidad. Este ha sido, y es aún, mi verdadero compromiso con la profesión.

Decir lo que hacemos y cómo lo hacemos, de manera sencilla, en lenguaje accesible, sin artificios de jerga tecnicista, pero también de manera construida y organizada racionalmente, lo cual es mucho más difícil de lo que parece a primera vista; es el precio que se debe pagar para transmitir lo que se sabe, para facilitar el aprendizaje de las nuevas generaciones, para transformar un artículo en una herramienta de enseñanza.

Valorar el trabajo social, tanto a nivel interno como externo. Por supuesto que el trabajo social necesita mejorar su imagen externa, la manera en que los demás lo aprecian y lo valoran. Pero nunca podremos valorizar nuestra imagen externa si, primero, no tenemos nosotros mismos

3 La traducción francesa fue publicada en 1926 bajo el título *Nouvelles méthodes d'assistance, le service social des cas individuels*. París: Félix Alcan.

una percepción positiva y dinámica de nuestra profesión o no somos capaces de transmitirla.

Por ello, dar *visibilidad*, mostrar, poner palabras que reflejen la realidad del trabajo social ha sido, para mí, una tarea permanente de comunicación y de enseñanza; de comunicación interna dirigida a los trabajadores sociales y de comunicación externa dirigida hacia otros profesionales y otros medios.

Esta publicación se inscribe en esa misma finalidad: mostrar, decir, valorizar el saberhacer profesional, construir conocimientos a partir de la práctica, sistematizarlos, generalizarlos y transmitirlos a las futuras generaciones de trabajadores sociales.

Presentación del libro

Los textos presentados en este libro son poco conocidos en España, salvo el último. La mayor parte fueron escritos y publicados en francés y se refieren a una realidad francesa, puesto que es en ese país donde he desarrollado la mayor parte de mi labor profesional. El lector podrá efectuar las adaptaciones necesarias para la aplicación de los conceptos evocados a otras realidades del ejercicio profesional. Podrá también modificar y ampliar su comprensión de los temas, a la luz de su propia experiencia en una realidad diferente.

Este volumen está organizado en tres partes:

- La primera trata de las finalidades, valores y principios del trabajo social. Agrupa tres textos que presentan los fundamentos del trabajo social.
- La segunda parte presenta varios artículos sobre los métodos y técnicas del trabajo social y especialmente dos capítulos sobre el contrato en el trabajo social.
- La última abre perspectivas actuales para el trabajo social y contiene el texto de la conferencia inaugural del IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales que expuse en Santiago de Compostela el 25 de octubre de 2000 y que es el texto más conocido en España.

Voy a presentar cada uno de los capítulos que componen este libro para situarlo en el contexto de su elaboración, dar algunas indicaciones sobre su contenido y compartir con el lector algunos comentarios que me parecen pertinentes al retomar hoy estos trabajos. Terminaré, finalmente, con una reflexión sobre la construcción de la profesión de trabajo social, que es un tema que me importa mucho.

PRIMERA PARTE: FINALIDADES, VALORES Y PRINCIPIOS DEL TRABAJO SOCIAL

Esta parte se compone de tres capítulos que tratan de los fundamentos éticos y deontológicos del trabajo social, su concepción de la persona y la relación de ayuda, piedra angular del «saber hacer» profesional. Estamos aquí hablando de los principios, de los elementos de permanencia del trabajo social que, aunque evolucionan con el tiempo y los períodos históricos, mantienen una cierta coherencia y constituyen el hilo de continuidad de la identidad profesional.

La deontología de los asistentes de servicio social: el hilo conductor que enlaza pasado, presente y futuro

Este artículo fue escrito a petición de la revista *Actif* para figurar en un número especial sobre ética y deontología (*Les Cahiers de l'Actif*, 1999). Esta revista se destina, sobre todo, a un público de educadores sociales y de residencias terapéuticas para personas disminuidas físicas o mentales. Una vez impreso, la comisión de deontología de la ANAS me lo solicitó para publicarlo también en *La Revue Française de Service Social*, cuyos lectores son mayoritariamente profesionales del servicio social; allí salió en diciembre del mismo año (*La Revue Française de Service Social*, 1999).

Este capítulo, además de sentar las bases de los principios y valores que rigen la profesión y que se constituyeron progresivamente y en un plano internacional, hace una reseña histórica del desarrollo de la profesión y de ciertos períodos clave de su historia en Francia. Dos períodos hicieron vacilar el compromiso deontológico de la profesión: la actuación durante la segunda guerra mundial y la crisis de la guerra de Argelia. Diversas investigaciones históricas permiten hoy ver más claramente las contradicciones de cada uno de esos períodos. Así, durante la segunda guerra mundial, las ambigüedades del momento obligaron a ciertos profesionales a mantener un doble lenguaje y a llevar a cabo acciones clandestinas, asumiendo un verdadero riesgo personal que algunas pagaron con su vida. Durante la guerra de independencia de Argelia, el conflicto y la ruptura del cuerpo profesional se produjo cuando las asistentes sociales fueron requeridas para actos de control policial. Fueron estas, circunstancias extremas, pero que permiten hoy mantenerse alerta y reflexionar sobre la situación actual a partir de las referencias del pasado.⁴

4 Esto fue posible porque en Francia, desde hace ya más de 10 años, diversos grupos se preocupan por la investigación histórica del trabajo social. La Red de Historia del Trabajo Social (RHTS, Comisión del CEDIAS, 5 rue Las Cases, 75007 París) coordina

Este artículo es, tal vez, el que más aprecio de todo lo que he escrito en los últimos 10 años; fue un primer paso hacia los fundamentos del trabajo social y constituye un cambio de registro en mi producción de literatura profesional. Hasta entonces, la mayor parte de mis textos estuvieron basados en la metodología, en el «saber hacer»; pocos escritos se refirieron a los aspectos éticos y deontológicos incluyendo una aproximación histórica. Necesité, además, un trabajo importante de lectura y de documentación sobre la historia del trabajo social para, luego, producir una síntesis indicadora de rumbos y de permanencias.

Significación de la persona en la intervención profesional

Este texto fue escrito en marzo de 1998, en castellano, y hace poco fue publicado (Di Carlo, 2002).

La evolución de la terminología profesional para nombrar a la/s persona/s con la/s que trabajamos nos lleva a analizar el concepto de persona. Los trabajos del Consejo Superior del Trabajo Social⁵ desarrollan dicho concepto y unen, a la vez, la individualidad y la unicidad de la persona con su dimensión social y colectiva. La definición de la persona toma sus raíces de una reflexión ética: ética de convicción, ética de responsabilidad, ética de discusión. A pesar de ello, los profesionales deben afrontar ciertas contradicciones: ante el aumento de situaciones de pobreza y de *precariedad*, las políticas sociales fomentan una intervención en situación de urgencia y piden a los profesionales que se transformen en gestores de los dispositivos sociales de ayuda. La afirmación del lugar de la persona en el trabajo social es fundamental para realizar el paso de «sujeto» a «ciudadano».

En este artículo utilicé un ejemplo de práctica que me gusta mucho: la acción de una asistente social de las empresas de pesca marítima con las esposas de pescadores del Mediterráneo, que muestra claramente el proceso de acceso a la ciudadanía a partir de una intervención eficaz y dinámica con grupos.

y difunde dichos trabajos. Algunos han sido publicados en la revista *Vie Sociale* del CEDIAS y otros, como algunas tesis de doctorado, en diversas editoriales. Este trabajo pequeño y constante ha hecho avanzar la comprensión del pasado histórico, ha dado elementos fidedignos de apreciación de la complejidad de las situaciones y ha sacado al trabajo social de una visión del pasado exclusivamente ideológica y moralizadora.

5 El Consejo Superior del Trabajo Social es un órgano consultivo del Ministerio del Empleo y la Solidaridad (Asuntos Sociales) en materia de trabajo social.

La relación de ayuda en el trabajo social

Este capítulo retoma el texto de la conferencia que expuse en el coloquio organizado por el Instituto de Formación e Investigación en Acción Social y la Universidad de Nancy en noviembre de 1992.

En este coloquio, la mayoría de los conferenciantes eran psicólogos o psiquiatras; la palabra del trabajo social estaba representada, pero poco considerada. Mi conferencia fue acogida con cierta ambivalencia: felicitada por algunos, que, al fin, encontraban un discurso profesional, y criticada por otros que creían que estaba fuera de lugar y poco conforme a lo que ellos pensaban del trabajo social.

El contenido de esta conferencia retoma y completa un artículo escrito unos diez años antes sobre el concepto de ayuda en trabajo social, publicado en Francia y luego traducido en Italia (De Robertis, 1983 y 1986a). En ella se define, la ayuda del trabajador social como el proceso que permite el paso, de una situación de incapacidad o dependencia, a una situación de capacidad o autonomía. La ayuda profesional se fundamenta en los principios éticos de la profesión y en las misiones que las políticas sociales confían a los trabajadores sociales. Sus objetivos son preventivos, curativos y promocionales. Sus medios son la relación entre el trabajador social y la persona, la utilización de recursos existentes, la adaptación o la transformación de los mismos y/o la creación de nuevas oportunidades.

SEGUNDA PARTE: MÉTODOS Y TÉCNICAS DEL TRABAJO SOCIAL

Esta segunda parte agrupa cuatro textos publicados todos en francés. Se trata de explicar los saberes de la práctica del trabajo social, sus métodos y técnicas de intervención social. En efecto, el trabajo social utiliza un proceso de transformación de una realidad social, tanto a nivel microsociedad como macrosociedad; tiene pues sus objetivos y sus orientaciones que elabora a partir de un diagnóstico social. Para llevar a cabo estos procesos, el trabajo social ha sistematizado sus métodos y técnicas, los ha conceptualizado y ha elaborado generalizaciones teóricas que pretenden representar dichas «maneras de hacer organizadas y ordenadas según ciertos principios y ciertas etapas» (Grawitz, 1981).

La mayor parte de mis escritos tratan de métodos y técnicas de trabajo. Están plasmados en tres libros, dos de los cuales fueron traducidos al castellano: *Metodología de la intervención en el trabajo*

social,⁶ *La Intervención Colectiva en Trabajo Social, la acción con grupos y comunidades*⁷ y *El Contrato en Trabajo Social*.⁸

Sobre estos temas y en referencia a dichos libros, se publicaron artículos y se dictaron cursos y conferencias. Algunas contribuciones fueron escritas y publicadas en revistas de escasa difusión. Entre ellas, y para aportarlas al público profesional español, he escogido cuatro textos que presentaré brevemente.

Metodología de intervención en el trabajo social

Este breve texto fue escrito para el *Dictionnaire Critique de l'Action Sociale* dirigido por J.Y. Barreyre, B. Bouquet, A. Chantreau y P. Lassus en 1995. En él se presentan de manera sumamente sintética, las grandes líneas de la metodología de intervención, que pueden leerse de forma más detallada en el libro del mismo título ya citado. Esta metodología constituye una ruptura con respecto al método anterior inspirado en el método médico (clínico), pues tiende a valorar las capacidades y las potencialidades existentes en la persona y en su situación. Por el contrario, el método clínico focaliza la atención constantemente sobre las carencias o las «enfermedades», comparando la situación actual con la norma de «buena salud» definida socialmente. Mientras los trabajadores sociales utilizaban este único método, solo podían ejercer a nivel curativo, muy pocas veces preventivo. La posibilidad de trabajar a nivel promocional creando vínculos y con un objetivo de ciudadanía social puede vislumbrarse con una aproximación centrada en las fuerzas y los dinamismos de las personas.

En este capítulo se evocan los conceptos, las fases y las formas de intervención en trabajo social. El lector puede dirigirse al libro ya mencionado para profundizar en ellos.

La demanda en trabajo social

Este artículo es el primer documento sobre metodología profesional que publiqué en 1978 (De Robertis, 1978). En su origen, se trataba de un escrito destinado a profesionales en formación de supervisores de prácticas. El texto tuvo muy buena acogida, tanto por

6 Publicado en 1982 en Francia, fue traducido y publicado en castellano por la Editorial El Ateneo de Buenos Aires en 1986. Este libro cuenta con 10 ediciones en lengua francesa y 2 en castellano.

7 Escrito con Henri Pascal, este libro fue publicado en Francia por Bayard Editions en 1987 (segunda edición en 1995) La traducción al castellano por El Ateneo es de 1994.

8 Libro bajo mi dirección que reagrupa capítulos escritos por varios autores, publicado por Bayard Editions en 1993.

los profesionales, como por los otros profesores del equipo. Uno de ellos sugirió proponerlo para que lo publicaran en la revista profesional, que lo aceptó con ligeras modificaciones. Desde entonces, fue y sigue siendo muy utilizado en la formación inicial de los trabajadores sociales de Francia.

No fue, para mí, el primer escrito profesional pero sí la primera publicación, y tuvo el mérito de estimularme y de motivarme para seguir escribiendo. Su aparición y su éxito se encuentra, ciertamente, en el origen de la redacción del libro *Metodología de la intervención en el trabajo social*. Muchos de los temas tratados en este artículo serían luego retomados y profundizados en el libro y en trabajos subsiguientes.

En algunos aspectos, este artículo fue premonitorio: mientras que el discurso predominante en aquella época, influenciado por las referencias teóricas psicoanalíticas, era aún el de la demanda explícita y la demanda implícita, este texto se posicionó firmemente diciendo que todo el trabajo de construcción de la relación parte de la demanda explícita tal como es formulada por el cliente. Pero el trabajador social debe comprender cuáles son los condicionamientos que pesan sobre dicha solicitud, qué sucede antes de formular una petición de ayuda y observar la conducta de la persona durante la entrevista para apreciar más justamente los sentimientos movilizados por la situación. Además, toda una parte de este artículo se centra en las intervenciones del trabajador social durante la primera entrevista y constituye una guía de procedimientos que facilita el aprendizaje técnico del estudiante de trabajo social.

Otro apartado se dedica a la intervención sin demanda de la persona. En aquella época, no se podía ni siquiera concebir ayudar a alguien que no lo solicitara, pues, en los años 70, el espectro del control social y de la normalización de las personas recurría al servicio social a base de grandes discursos ideológicos por parte de ciertos sociólogos, no siempre muy escrupulosos. Años después, con la aceleración de los procesos de exclusión social y de desinserción, la problemática de las personas que no acuden al trabajador social pero que tienen urgente necesidad de ayuda se ha transformado en una realidad cotidiana. Nuevas prácticas y nuevas elaboraciones teóricas han abordado las maneras de relacionarse con las personas, a veces en grave situación de aislamiento y pobreza, que no piden nada, que tienen derechos pero que no los solicitan y con quienes el trabajo social llega difícilmente a entrar en contacto (Albera, 1993).

El contrato en trabajo social

Al comienzo de los años 90, las políticas sociales francesas preconizan la utilización del contrato y la participación de los usuarios. Muy especialmente, la ley sobre el RMI (Recursos Mínimos de Inserción) obligó a establecer un contrato marcando la voluntad y el proyecto de inserción de la persona. Así, el tema del contrato se puso a la orden del día a nivel legislativo y se impuso a los profesionales y a los beneficiarios.

Como ya había trabajado el tema del contrato en la metodología profesional (De Robertis, 1986b) me propuse en aquel nuevo contexto, retomar esta técnica del trabajo social. La colaboración con diversos autores permitió la elaboración de un libro teórico y de presentación de prácticas diversas a la vez. En él escribí varios capítulos (De Robertis, 1993).

En esta publicación en castellano, presento dos capítulos extraídos de ese libro. El primero trata de los aspectos metodológicos y técnicos y el segundo enfoca el contrato en la intervención colectiva.

El capítulo titulado «El contrato: una técnica de trabajo social» presenta los orígenes, la utilización y el interés de esta técnica. Luego aborda el proceso de construcción del contrato, sus distintas fases y momentos (la fase preliminar, la fase de negociación, la fase de ejecución y la fase de evaluación de resultados) y concluye con una reflexión sobre las dificultades de utilización de esta técnica debidas al cliente, a la situación externa o al propio trabajador social.

«La utilización del contrato en la intervención colectiva»⁹ define primero la intervención colectiva –con grupos y comunidades– y luego el contrato entre el trabajador social y las personas miembros del grupo o de la comunidad. Desarrolla los temas de la elaboración del contrato, su contenido y su utilidad.

La publicación de este libro, en un período en el que se hablaba mucho del contrato en trabajo social, me valió numerosos encargos de artículos, conferencias, cursos y seminarios sobre el tema. En poco tiempo, fui considerada como la «especialista del contrato» lo cual era seguramente abusivo.

El contrato sufrió diversos avatares. Se le consideró en un momento, como una panacea universal, con el poder mágico de encontrar solución a todas las dificultades, como una fórmula capaz de resolver todos los problemas y asegurar la resolución satisfactoria de todas las situaciones. Por este motivo, la legislación social y las políticas

9 Este capítulo se presenta, en su versión en castellano, amputado de un párrafo sobre las políticas sociales contractuales puesto que, no solo trata de una realidad específica francesa, sino que además se encuentra hoy en día superada.

sociales lo impusieron, tanto al trabajador social como al usuario, convirtiéndolo en un acto administrativo indispensable para beneficiarse de las prestaciones y las ayudas materiales previstas. El contrato se transformó en un formulario, en un papel suplementario necesario para constituir un legajo.

Así, entre solución milagrosa y acto burocrático, se olvidó la esencia misma de esta técnica que es la de:

- Establecer un diálogo.
- Facilitar la comunicación.
- Tener en cuenta el proyecto de la persona.
- Movilizar fuerzas y recursos.

Y hoy, ¿qué ha pasado con esta técnica del contrato? En el trabajo social, la utilización del contrato se ha extendido, debido a la exigencia administrativa de establecerlo. Pero, fuera de esa exigencia institucional, el contrato entre el trabajador social y el usuario sigue siendo verbal y «espontáneo», muy poco formalizado. Seguramente, la investigación sobre la práctica profesional en este aspecto podría darnos nuevos elementos para comprender la evolución actual de esta técnica profesional, pero la investigación está aún poco desarrollada en el trabajo social y su función creadora de conocimientos, poco reconocida.

Teoría y práctica en trabajo social con grupos

Este capítulo retoma el texto de la conferencia organizada por la Asociación Nacional para el Desarrollo del Trabajo Social con Grupos (ANTSG) en París, en enero de 1995.¹⁰

En él se definen primero las misiones y los objetivos del trabajo social tal como los establecen las políticas sociales actuales: restaurar la ciudadanía y dinamizar los lazos sociales.

La restauración de la ciudadanía permite que cada uno ocupe un lugar en la sociedad, participe y tome responsabilidades en la vida de la «ciudad»; es decir, que cada persona sea actor de la vida social y participe en su entorno inmediato. María Cristina Melano (2001) analiza el concepto de ciudadanía y su evolución desde la ciudadanía civil a la ciudadanía social, característica de la segunda mitad del siglo XX. La ciudadanía social se abre hacia los derechos sociales hasta entonces desconocidos: derecho a la salud, la educación, la vivienda, los recursos mínimos. El Estado pondera este conjunto de prestaciones a través de una política social redistributiva.

10 Véase el texto publicado en el boletín de la asociación ANTSO.

La dinamización del vínculo social participa del esfuerzo de poner en relación, ofrecer nuevas oportunidades, nuevas posibilidades de intercambio y de encuentros.

A partir de un ejemplo de práctica profesional con un grupo de familias endeudadas que constituyeron una asociación de ayuda mutua, se presentan en este capítulo los aspectos teóricos y metodológicos del trabajo social con grupos:

- La constitución del grupo.
- Las distintas etapas de su consolidación.
- El rol del trabajador social en cada una de ellas.

Este modelo de trabajo social de grupo facilita la creación del grupo y su mantenimiento ulterior como estructura autónoma. Por supuesto, existen otros modelos de trabajo con grupos. Se evoca, rápidamente, el modelo llamado «de transición» o «centrado en la persona», en el cual el grupo permite a sus miembros pasar de un estado a otro, por ejemplo, de un estado de desinserción y aislamiento a una situación de autonomía y de vínculos. Estos dos modelos y este tipo de conceptualización a partir de experiencias de práctica serán retomados y presentados en trabajos ulteriores.¹¹

Esta conferencia me produjo una gran satisfacción personal a causa del tema tratado. El trabajo social de grupos fue, desde los inicios de mi carrera, mi orientación profesional. Mi formación de base en Uruguay, en los años 60, fue una formación de generalista, pero ya en el último año había una cierta especialización por métodos. Me especialicé en el método de trabajo social con grupos a partir de la práctica de campo con niños lisiados y presenté mi tesis sobre este tema. Una vez licenciada, una beca de estudios en Estados Unidos me permitió profundizar en los conocimientos y la comprensión teóricopráctica de este método. Luego, ya en Francia, donde este método estaba poco desarrollado, pude entonces enseñar y supervisar prácticas, animar encuentros y sensibilizar a los profesionales al trabajo social con grupos. Mi libro *La intervención colectiva en el trabajo social*, fruto de esa enseñanza, tuvo muy buena acogida y es aún hoy un libro de referencia.

Nuevos temas

La presentación de esta segunda parte no estaría completa sin mencionar los temas importantes de la metodología y la técnica del trabajo social que no figuran en esta recopilación de textos. Dos temas me parecen fundamentales: el diagnóstico social y la evaluación de resultados.

¹¹ Véase De Robertis (1996 y 1997).

Estos dos temas fueron tratados en el capítulo 6 del libro *Metodología de la intervención en trabajo social*, titulado «La evaluación». En él se presenta el proceso evaluativo y las diferentes formas de evaluación según el momento en el que se producen:

- La evaluación preliminar, que permite una primera apreciación de la persona y de su situación y que concluye en un seguimiento por el organismo social o en la transferencia hacia otro servicio.
- Luego, la evaluación operativa, que va a establecer un diagnóstico social y un proyecto de intervención adaptado a la situación de la persona.
- Al final de la intervención, la evaluación de resultados que permite hacer un balance y medir los cambios producidos en relación con los objetivos de cambio previstos en el proyecto de intervención.

Esta presentación es interesante y se mantiene válida. Con todo, la evolución actual del trabajo social, la complejidad creciente de los problemas sociales, las nuevas legislaciones y políticas sociales nos obligan a reforzar nuestras capacidades de diagnóstico. Parece, ciertamente, indispensable:

- Poder situar el trabajo social como una instancia de argumentación y de proposición de proyectos, tanto a nivel individual, como colectivo.
- Trabajar con otros profesionales (de la educación, de la salud...), aportando nuestra propia especificidad de visión global de la situación de las personas y de articulación entre los individuos y la sociedad en que viven.
- Ser capaces de elaborar y de transmitir una reflexión sobre la intervención social, basada en una objetivación de las situaciones con las que trabajamos.

Además, en un período en el cual la profesionalidad del trabajador social está menos reconocida socialmente —ya que algunos consideran que es lo mismo un voluntario o una persona con buenas intenciones y sin ninguna formación, que un profesional diplomado— nos parece importante reforzar nuestra competencia técnica en materia de diagnóstico social. Nuestro dominio del proceso de elaboración diagnóstica es la garantía de nuestra autonomía técnica. Esto quiere decir que nuestro juicio profesional, igual que el del médico, solo debe ser elaborado por nosotros mismos y que el trabajador social no ejecuta una intervención decidida por otros profesionales (médicos, psicólogos, abogados, jueces), sino decidida por él mismo a la luz de un conocimiento pormenorizado de la situación de la persona o del grupo. Reivindicarse un profesional

del trabajo social es, necesariamente, poder mostrar una capacidad real para elaborar, a partir de los elementos dispersos de la realidad de la persona, una comprensión reflexiva y global que propone pistas de acción y soluciones posibles. El lector puede dirigirse con provecho al libro sobre el tema de Aguilar y Ander-Egg (1999), que presenta con detalle la fase de diagnóstico social basada en el principio de «conocer para actuar» y actuando como «nexo entre la investigación y la programación».

La evaluación de resultados ha conocido también nuevos trabajos y estudios. Una literatura muy abundante ha tratado en Francia la evaluación de los programas y las políticas sociales en un plano *mezzo* o macrosocial. La evaluación de los resultados de la intervención del trabajador social en un plano individual o grupal ha sido menos desarrollada. Con todo, algunas instituciones han fomentado la elaboración de herramientas evaluativas a través de procesos de investigación-acción de sus profesionales. Por ejemplo, la Caja Regional de Seguros de Salud del Sud-Este (CRAM-SE) ha elaborado una «escala de movimiento» para poder efectuar, con una trama común, las evaluaciones periódicas del seguimiento de cada persona que se beneficia de la atención de un trabajador social.

La utilización cada vez más difundida de los ordenadores y la informática provocará, seguramente, ciertos cambios en relación a la evaluación de resultados. Los organismos sociales podrán así transformar los elementos individuales en estudios cuantitativos útiles para marcar las evoluciones, mostrando las tendencias, y en estadísticas que den mayor visibilidad a la acción. Por otro lado, los trabajadores sociales buscarán nuevos medios para mostrar los aspectos más cualitativos de su trabajo.

Es necesario en el período actual, estudiar y profundizar en el diagnóstico social y la evaluación de resultados, pues estas dos etapas de la metodología son los pilares de la afirmación de la profesionalidad del trabajador social y el camino certero del reconocimiento de su rol de experto.

TERCERA PARTE: NUEVAS PERSPECTIVAS

Esta última parte contiene un solo capítulo. Respondiendo a las nuevas situaciones desde los fundamentos del trabajo social es, seguramente, el más conocido en el medio español, pues es a la vez un texto reciente y ya difundido en el país. Se trata de la conferencia inaugural del IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social, dictada en Santiago de Compostela en octubre de 2000.

Respondiendo a las nuevas situaciones desde los fundamentos del trabajo social

En esta conferencia, cuyo tema fue propuesto por los organizadores del congreso, intenté mostrar la dinámica del trabajo social que evoluciona, en un movimiento dialéctico y contradictorio, entre cambio y permanencia.

El trabajo social se construyó, a principios del siglo XX, a partir del cambio: cambio de siglo, cambio de estructura económica, con el paso de una sociedad campesina a una producción industrial, y cambio de valores y de mentalidades. Hoy también hace frente al cambio: la evolución de la sociedad es a veces vertiginosa, los cambios tecnológicos y demográficos son muy importantes, las transformaciones a nivel de la salud, de la familia y de los procesos de exclusión social cuestionan al trabajador social y le obligan a revisar sus métodos y sus técnicas de intervención social. En el torbellino del cambio, el trabajo social recibe nuevos mandatos, define nuevas misiones. Así, las misiones actuales de los trabajadores sociales en Francia son: la lucha contra la exclusión y la creación o reconstrucción de los lazos sociales o del vínculo social. Para responder a dichos objetivos, se elaboran nuevas metodologías, articulando intervención individual e intervención colectiva, y se ha dado un nuevo impulso al trabajo social con grupos y a la intervención de redes.

Para afrontar todos estos cambios sin perder el norte, sin desviarnos de sus finalidades básicas, el trabajo social se apoya sobre sus fundamentos, sus principios. Así, su historia, sus valores, su ética y su deontología sirven de guía para orientar la acción.

LA CONSTRUCCIÓN DE LA PROFESIÓN

Quisiera concluir esta presentación con una reflexión acerca de la profesión del trabajo social y sus características.

Nuestra profesión es de origen reciente puesto que nace y se formaliza en los albores del siglo XX, cuando la beneficencia y la filantropía se consideraron insuficientes para solucionar los problemas sociales acarreados por la industrialización y al éxodo rural.

El trabajo social construyó, poco a poco, sus señas de identidad en los países industrializados y, movilizado por una dinámica internacional, se expandió progresivamente al resto del mundo.

Pero, ¿se trata realmente de una profesión? ¿El trabajo social ha adquirido un estatuto real de profesión? Algunos responden de forma

negativa. Nosotros respondemos de manera afirmativa, basándonos en la definición de una profesión elaborada por diversos autores de la sociología de las profesiones.¹² Para dichos autores, una profesión es una ocupación que adquirió:

- Un campo propio, es decir, un objeto delimitado y específico.
- Un sistema de conocimientos complejos, a la vez teóricos, metodológicos y técnicos.
- Un reconocimiento social, o sea, una legitimación y una aceptación por parte de la sociedad que reconoce la utilidad social del servicio que la profesión brinda a la comunidad.
- Un sistema de referencias a través de un sistema de valores y un código de deontología (moral profesional, obligaciones de los miembros de una profesión) que participa en la afirmación de la identidad profesional.
- Un sistema de control y de autoorganización garantizado por la profesión misma. Ella controla a sus miembros desde la entrada en la profesión (formación, exámenes, autorización para ejercer...), incluyendo el ejercicio mismo de la actividad y la adecuación de los miembros al sistema de referencias.

A partir de esta definición, podemos decir que el trabajo social posee un *campo propio* de actividad, que es la articulación entre la persona y la sociedad, creando o manteniendo los lazos entre lo individual y lo colectivo. Los objetivos de su acción son la resolución de problemas de inserción social y el desarrollo de la autonomía de personas y grupos.

Además, el trabajo social ha elaborado un conjunto de *conocimientos*, tanto teóricos como metodológicos y técnicos. Los conocimientos elaborados por las disciplinas que han contribuido al trabajo social han sido adaptados y orientados a los objetivos de la intervención profesional. Se trata de conocimientos pluridisciplinarios que contribuyen a darnos una visión global de la persona y a una comprensión de la sociedad, y dan pautas de análisis para descifrar la complejidad de las situaciones y elaborar un diagnóstico social. Los conocimientos propios del trabajo social son conceptos operativos, conocimientos sobre campos, instituciones, poblaciones, etc. Se construyen a través de la sistematización de la práctica y la investigación. Estamos aquí en el área del *savoir* (saber).

Pero el trabajo social es también una práctica de transformación y de cambio de la realidad social, tanto a nivel individual como colectivo. Para alcanzar dicho objetivo, la profesión ha elaborado sus *métodos y técnicas*, que son los procedimientos organizados y formalizados del

12 Véase Maurice (1972) y Aballea (1991).

savoir faire (saber hacer). La profesión ha definido sus métodos, los ha conceptualizado y ha creado modelos de intervención operativos.

Podemos entonces afirmar que el trabajo social se basa en un sistema de conocimientos complejos, a la vez, teóricos, metodológicos y técnicos.

El trabajo social ha adquirido un *reconocimiento de su utilidad social* que se manifiesta en los diferentes textos legislativos y reglamentarios que rigen la profesión en los diferentes países: planes de estudios, reglamentación del diploma, definición de los puestos de trabajo, escalas salariales de los convenios colectivos de trabajo, etc. Esta aceptación de la actividad profesional es también proclamada por la imagen positiva vehiculizada por los medios de comunicación y por la opinión pública en general.

El sistema de referencias de la profesión incluye los *valores y principios éticos* que guían su acción, que justifican a la vez sus opciones y sus orientaciones. Desde sus orígenes, el trabajo social se movilizó por un ideal de justicia social, de respeto de la dignidad humana, de igualdad entre las personas; en este sentido, la profesión es tributaria de los valores humanistas de su época. De estos valores se ha declinado la deontología. Existe actualmente un código internacional de la Federación de Asociaciones de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales y, además, los diferentes países han elaborado sus propios códigos de deontología adaptándolos a la realidad específica. La incorporación y la integración personal, por parte de cada trabajador social, de dichos valores, principios y reglas deontológicas se traduce en su compromiso ético y se transluce a nivel de su comportamiento y de sus actitudes. Es el ámbito del *savoir être* (saber ser).

El sistema de control y de autoorganización de la profesión se manifiesta de dos maneras distintas: el control de la formación y el control del ejercicio profesional. El control de la formación consiste en la presencia y la voz preponderante de los profesionales en las decisiones que se tomen en todos los niveles de la formación y de la enseñanza, tanto teórica como práctica. El control del ejercicio profesional se ejerce a través de las asociaciones o colegios profesionales y de sus códigos de deontología. Es, tal vez, a nivel del sistema de control y de autoorganización, donde existen disparidades importantes entre los diferentes países, pues algunos están más avanzados que otros.

Este conjunto de elementos construye los fundamentos de la profesionalidad y de la identidad profesional.

Lejos de nosotros la idea de que una profesión es un cuerpo inmóvil y un hecho dado de una vez por todas. Las profesiones, y la nuestra en

particular, están en constante proceso de construcción y de deconstrucción. Una profesión está en movimiento y recibe y emite fuerzas, a veces contradictorias.

Podemos tomar como ejemplo de estas fuerzas contradictorias, la problemática reciente en Francia, tendente a valorar una lógica de competencia en la función contra una lógica de competencia en la calificación o diploma. Así, hemos visto, estos últimos años, a ciertos empleadores promocionar la competencia adquirida en el puesto de trabajo por personas reclutadas sin ninguna calificación y, a veces, sin ningún diploma. Se trata de una competencia individual basada en aptitudes personales que el tipo de empleo ayuda a desarrollar; en este tipo de situación, encontramos ciertos mediadores sociales, animadores, educadores, auxiliares diversos, *intervenants* pedagógicos, etc. El desarrollo de estos puestos en el sector social conlleva una cierta descalificación de los profesionales diplomados. Además, no han faltado los «teorizadores» de mal agüero que, tal como Casandra, anuncian el fin de las profesiones sociales «tradicionales», «canónicas», y ya superadas. Así, las profesiones sociales estarían en vías de desaparición, remplazadas por «nuevas profesiones» sin diplomas o con otros diplomas (sociólogos, psicólogos, maestros) fuera del trabajo social.

La polémica en torno a esta pretendida descalificación de las profesiones sociales vio cómo se producían en pocos años, varios hechos interesantes:

- Una afirmación, por parte de los profesionales, del valor indispensable de la calificación en el trabajo social, una defensa de los diplomas, pero también de la necesidad imperativa de formación en el medio social, incluso de formación de las personas que ocupan dichos puestos «nuevos». Se han organizado, para ello, diversas modalidades de formación (validación de las adquisiciones, durante el empleo...) para hacer acceder a dichas personas a los diplomas del trabajo social.
- Un vasto estudio de la MIRE¹³ sobre el tema, concluyó, de manera muy matizada, que la creación de «nuevas profesiones» es un fenómeno limitado, que se trata generalmente de personal poco cualificado, en puestos poco estables, mal pagados y precarios. Los profesionales diplomados «tradicionales» han asumido muchos de los nuevos puestos de trabajo, especialmente en la política urbana y en diferentes campos; con denominaciones nuevas pero las mismas cualificaciones anteriores, les dan las competencias requeridas para ese tipo de trabajo.

13 MIRE: *Mission Recherche Expérimentation*, organismo que depende del Ministerio del Empleo y de la Solidaridad.

- La demanda, cada vez más importante, de personal social diplomado y la escasez de trabajadores sociales disponibles. Este hecho se debe a que, en Francia, el número de alumnos en trabajo social está limitado por un *numerus clausus* establecido por el Ministerio, y a que la pirámide de edades (toda una generación de trabajadores sociales se jubilará en los próximos 5 años) y la disminución del tiempo de trabajo a 35 horas por semana han producido un brusco aumento de la demanda de personal diplomado. Esta situación de desequilibrio entre oferta y demanda ya existía en ciertas regiones desde hace años, pero hoy en día se ha convertido en un problema muy importante y agudo, hasta tal punto que el Ministerio decidió aumentar el número de alumnos a partir de 2002.

Justo retorno o «venganza del tiempo», nunca los trabajadores sociales fueron tan solicitados ni tan valorados como en el momento presente.

Para comprender estos movimientos y transformaciones, es preciso analizar la profesión a partir de cuatro variables:

- Los elementos internos.
- Los elementos externos.
- Los elementos permanentes o invariables.
- Los elementos de cambio y transformación.

Los *elementos internos* al grupo profesional comprenden la cohesión interna, el sentimiento de pertenencia, la adhesión a las normas y valores, la aceptación de los derechos y las obligaciones que engendra la adhesión al grupo. Se trata de fuerzas centrípetas dominantes, creadoras de identidad profesional, unificadoras y tendentes a homogeneizar a los miembros de la profesión.

Los *elementos externos* tratan de la relación del grupo profesional con la sociedad global: la manera en que la profesión lucha e impone su estatuto legal, su imagen social, el reconocimiento de su utilidad social, la manifestación como cuerpo constituido, haciendo públicas sus posiciones, defendiendo a sus miembros y difundiendo sus realizaciones.

Así, entre elementos internos y externos, las fuerzas contrarias (centrípetas y centrífugas) se equilibran y, a veces, pugnan introduciendo cambios y reajustes.

Entre los *elementos de permanencia* y los de transformación también existe una tensión creadora. Los que no varían nos aportan los sedimentos históricos del pasado, los fundamentos filosóficos, los valores y principios éticos, las referencias teóricas, los saberes metodológicos; es decir, todo lo que constituye la base de sustentación de nuestra profesión.

Pero dichos elementos de permanencia solos quedarían estáticos si no estuvieran acompañados por las *fuerzas de cambio*, que exigen adaptación a las nuevas realidades, creatividad y experimentación. Las exigencias del presente aportan nuevos impulsos y nuevas problemáticas portadoras de innovación y de renovación.

Elementos de permanencia y fuerzas de transformación se complementan, se entrelazan e interactúan para dar origen a una práctica creativa al servicio de las personas y grupos más desfavorecidos socialmente. De esta manera, el trabajo social escribe su historia y se desarrolla en un plano tanto cuantitativo como cualitativo.

BIBLIOGRAFÍA

- ABALLEA, F. (1991): «Sur la notion de professionnalité». *Dossier n°2*. París: DPNT.
- AGUILAR, M. J. y E. ANDER-EGG (1999): *Diagnóstico social. Conceptos y metodología*. Madrid: Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas (3ª edición).
- ALBERA, N. (1993): «Le travailleur social face au client non demandeur», en *La Relation d'Aide*. Nancy: Presses Universitaires de Nancy.
- BARREYRE, J. I., B. BOUQUET, A. CHANTREAU y P. LASSUS (dirs.) (1995): *Dictionnaire Critique d'Action Sociale*. París: Bayard.
- DE ROBERTIS, C. (1978): «La demande en Travail Social». *Revue Française de Service Social* París, 120.
- (1983): «Définition du concept d'aide et d'accompagnement en service social». *Revue Française de Service Social* París, 138.
- (1986a): «Definizione del concetto d'aiuto e di sostegno in servizio sociale». *Rassegna di servizio sociale* Roma, Anno XXV, n° 3.
- (1986b): *Metodología de la intervención en el trabajo social*. Buenos Aires: El Ateneo.
- (1993): *Le contrat en travail social*. París: Bayard.
- (1996): «Intervención colectiva y lucha contra la exclusión» en BUENO, J. R.; Programa Europeo Sócrates–Erasmus; PIC n° 407 (dirs): *Exclusión e intervención social*. Valencia: Universitat de València.
- (1997): «El servicio social de grupos en la lucha contra la exclusión», en *XIXe Symposium sobre Trabajo Social con Grupos*. Québec, del 23 al 27 de octubre.

- (1999a): «Deontologie des Assistantes de Service social, fil conducteur reliant passé, présent et avenir». *Les Cahiers de l'Actif (La Grande Motte)*, 276/277.
- (1999b): «Deontologie des Assistantes de Service social, fil conducteur reliant passé, présent et avenir». *Revue Française de Service Social*, 195.
- DE ROBERTIS, C. y H. PASCAL (1994): *La intervención colectiva en trabajo social. La acción con grupos y comunidades*. Buenos Aires: El Ateneo.
- DI CARLO, E. (2002): *Trabajo Social y persona*. Mar de Plata: Grupo EIEM, Universidad Nacional de Mar de Plata.
- GRAWITZ, M. (1981): *Méthodes des sciences sociales*. París: Dalloz.
- MAURICE, M. (1972): «Propos sur la sociologie des professions». *Sociologie du Travail*, 2.
- MELANO, M. C. (2001): *Un trabajo social para los nuevos tiempos*. Buenos Aires: Lumen/Humanitas.
- RICHMOND, M. (1922): *What is social case work?* New York: Russel Sage Foundation.