

# **El Trabajo Social y su acción profesional**

\* \* \* \* \*

*Josefa Fombuena (coord.)*

 NAUlibres

Colección Trabajo Social, 11

Directora de la colección: *Josefa Fombuena Valero*

© Los autores, 2020

© De esta edición:

Nau Llibres

Periodista Badia 10. 46010 València

Tel.: 96 360 33 36

Fax: 96 332 55 82

E-mail: [nau@naullibres.com](mailto:nau@naullibres.com)

web: [www.naullibres.com](http://www.naullibres.com)

Diseño de cubierta y maquetación:

Pablo Navarro y Artes Digitales Nau Llibres

Ilustración de la cubierta:

[panama555] / Depositphotos.com

ISBNs Nau Llibres

ISBN\_papel: 978-84-18047-31-2

Depósito Legal: V-2226-2020

ISBN\_ePub: 978-84-18047-32-9

ISBN\_mobi: 978-84-18047-33-6

ISBN\_PDF: 978-84-18047-34-3

Impresión: Podiprint

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

<b>Relación de autoras/es .....</b>	<b>7</b>
<b>Prólogo. El Trabajo Social hoy: a hombros de gigantes .....</b>	<b>13</b>
<i>Pedro Celiméndiz Arilla</i>	
<b>1. De la científicidad a la ciencia del Trabajo Social .....</b>	<b>21</b>
<i>Emma Sobremonte</i>	
1. Reflexiones preliminares .....	21
2. El desafío de la Ciencia del Trabajo Social.....	25
3. ¿En qué consiste la singularidad del Trabajo Social?.....	31
4. El imaginario de la investigación y la producción de conocimiento en Trabajo Social.....	41
Bibliografía .....	49
<b>2 La cuestión económica: El dinero en el trabajo social .....</b>	<b>57</b>
<i>Josefa Fombuena-Valero</i>	
1. Introducción .....	57
2. ¿Qué es el dinero?.....	58
3. La gestión del dinero.....	65
4. El dinero de los ricos.....	87
5. Conclusión .....	88
Bibliografía .....	89
<b>3. La acción profesional del trabajo social: situación actual y prospectiva.....</b>	<b>95</b>
<i>Josefa Fombuena-Valero</i>	
1. Introducción: La difuminación del Trabajo Social y la voráGINE de los servicios sociales .....	95
2. La tradición del Trabajo Social: vocación y acción.....	99
3. El Trabajo Social contemporáneo: tecnología y relación humana.....	102
4. El porvenir del Trabajo social: con los cambios de la sociedad .	111
5. Conclusión: El Trabajo Social en contexto .....	125
Bibliografía .....	126

**4. Los procesos de intervención ..... 133**

*Roser Talamantes Segarra*

- 1. Introducción ..... 133
- 2. Elementos presentes en la práctica profesional ..... 135
- 3. Dar cuenta de la propia práctica ..... 136
- 4. La posición del profesional: los marcos de referencia ..... 138
- 5. La realidad social: vías de acceso, proceso de conocimiento ..... 139
- 6. La praxis o el estar en ..... 141
- 7. A vueltas con la cientificidad ..... 143
- 8. El nivel de la apariencia en la intervención social ..... 145
- 9. Las competencias en el ámbito del hacer, el saber y el saber ser 146
- Bibliografía ..... 149

**5. Diagnóstico, intervención y evaluación..... 153**

*Roser Talamantes Segarra*

- 1. Introducción ..... 153
- 2. Diagnóstico en Trabajo Social ..... 154
- 3. Intervención ..... 168
- 4. Evaluación ..... 170
- 5. El abandono o la adherencia al tratamiento social, como indicador evaluativo..... 173
- Bibliografía ..... 174

**6. El trabajo social y las instituciones.**

**La introyección de la cultura institucional**

**en el quehacer diario de los trabajadores sociales ..... 179**

*Pepita Rodríguez Molinet*

- 1. Introducción ..... 179
- 2. Instituciones y organizaciones..... 180
- 3. La intervención social en las organizaciones..... 182
- 4. Trabajadores sociales en las organizaciones ..... 187
- 5. Organizaciones en clave femenina..... 192
- 6. Bibliografía..... 194

**7. La dimensión de género en la intervención del trabajo social.. 197**

*Amalia Morales Villena y Belén Agrela Romero*

- 1. Introducción ..... 197
- 2. El género en el Trabajo Social académico ..... 198
- 3. Sobre mujeres, género y feminismo en la intervención social ... 208
- 4. Metodología para una intervención con ética de género..... 215

5. Los principios feministas y del Trabajo Social .....	219
6. A modo de conclusiones: “A cada una según su necesidad; de cada una según su capacidad” .....	222
Bibliografía .....	223
<b>8. La relación con la comunidad .....</b>	<b>227</b>
<i>María José Aguilar Idáñez</i>	
1. Introducción .....	227
2. Un mínimo de historia para saber de dónde venimos .....	229
3. La jaula epistemológica .....	231
4. La comunidad como sujeto.....	233
5. La comunidad como desafío ético .....	236
6. La comunidad como red protectora .....	239
7. El eclipse del trabajo social comunitario.....	240
8. Para salir del eclipse: Re-aprendiendo de la comunidad .....	245
9. Resistir es transformar.....	246
Bibliografía .....	248
<b>9. Lo transformativo en el trabajo social .....</b>	<b>251</b>
<i>María José Aguilar Idáñez y Daniel Buraschi</i>	
1. Introducción .....	251
2. Dibujando el contexto .....	252
3. Perspectiva antiopresiva y transformación social.....	256
Bibliografía .....	272
<b>10. Trabajo Social y exclusión.....</b>	<b>279</b>
<i>Alfonso García Vilaplana</i>	
1. Introducción .....	280
2. Algunos conceptos .....	283
3. Dificultades y límites de la intervención en exclusión social .....	288
4. Las narraciones de la exclusión social, relatos y rostros .....	292
5. Epílogo.....	304
Bibliografía .....	305
<b>Colección Trabajo Social: .....</b>	<b>309</b>



## Relación de autoras/es

### **Belén Agrela Romero**

Profesora Titular de Universidad en Trabajo Social en la Universidad de Jaén (UJA), inició su especialización de tercer ciclo en investigación en los estudios de género en el año 1998 en la Universidad de Granada.

Experta en género, migraciones y trabajo social, tiene una dilatada trayectoria investigadora y numerosas publicaciones, ambas a nivel nacional e internacional (reconocida con 4 sexenios de investigación). Ha sido Visiting Marie Curie Fellow en el Doctoral School SPIRIT-Europe, Universidad de Aalborg, Dinamarca; Visiting Fellowship del Research-in-Residence Program en el Center for Comparative Immigration Studies. University of California, San Diego, EE.UU.; Visiting research en el Institute for Research into Superdiversity (IRiS) en la Universidad de Birmingham, UK, así como en las universidades canadienses de Université du Québec à Montréal y la Université du Montréal. Es docente en materia de género en el grado de Trabajo Social en la UJA y de Másteres de género y trabajo social en diferentes universidades, coordinadora local del programa de doctorado “Estudios Migratorios” (UJA-UPO-UGR), miembro de la Comisión Académica en el Máster “Análisis crítico de las desigualdades de género e Intervención integral en violencia de género” (UJA) y del seminario científico “Mujer, ciencia

la relación de ayuda que, como bien mostrará este libro a lo largo de sus capítulos, necesariamente ha de ser científica y transformadora.

Los que ejercemos esta acción profesional que da título al libro pocas veces nos paramos a pensar en ese carácter científico de nuestra profesión y, aunque lo nombramos con frecuencia, tampoco reflexionamos lo suficiente sobre la necesaria definición del objeto de nuestra disciplina.

Porque hemos de ser conscientes de que solo profundizar en la vertiente científica de nuestra profesión nos va a permitir desarrollar teorías e intervenciones para hacer frente a las auténticas amenazas que nuestra profesión sufre hoy. Una de las más importantes es la vuelta a formas de acción social más propias de siglos pasados, con prácticas basadas en el altruismo y la filantropía, o directamente en la caridad y la beneficencia. Las crisis económicas, sanitarias y sociales que las primeras décadas del siglo XXI nos está trayendo son un desafío para intentar que dichas prácticas no se conviertan en la respuesta predominante a los grandes problemas que nuestras sociedades están enfrentando.

No en vano nuestra profesión se construyó intentando superar esas prácticas, basadas en la buena voluntad y el conocimiento ordinario, y su sustitución por prácticas profesionales basadas en el rigor metodológico y el conocimiento científico. Ahora que desde los poderes públicos y desde grandes instituciones se está proponiendo como solución a los problemas sociales la vuelta a esas prácticas filantrópicas y caritativas y las aplauden como expresión de la solidaridad ciudadana, desde el Trabajo Social tenemos mucho que decir. Nosotros ya hemos recorrido el camino desde la caridad a la ciencia<sup>1</sup>, como para ahora permitir que caminemos de la ciencia a la caridad quedándonos cruzados de brazos.

Colaborar desde el rigor metodológico y científico en la reconstrucción de unos nuevos Servicios Sociales y en la reconfiguración de un nuevo contrato social entre el Estado y la Sociedad Civil en torno al cuidado es una responsabilidad ineludible para el Trabajo Social hoy.

Este libro no es un manual para ello. No encontraréis entre sus líneas la respuesta a cómo acometer semejante tarea. Pero, si os dejáis llevar por su lectura, en el diálogo siempre fructífero entre teoría y práctica, os irá inspirando y sugiriendo nuevas y viejas claves para enfrentarla mejor. Porque en él está recogida la esencia del Trabajo Social

---

1 Miranda, M. (2004). *De la caridad a la ciencia: Pragmatismo, interaccionismo simbólico y trabajo social*. Zaragoza: Mira.



# 1 | De la cientificidad a la ciencia del Trabajo Social

*Emma Sobremonde*<sup>2</sup>

Los paradigmas socioculturales nacen, se desarrollan y mueren. Al contrario de lo que pasa con la muerte de los individuos, la muerte de un determinado paradigma trae dentro de sí el paradigma que ha de sucederle. Este pasaje de la muerte a la vida no dispone de pilares firmes para ser recorrido con seguridad. Lo que nace es inconmensurable con lo que muere, no habiendo, pues, ni resurrecciones ni reencarnaciones.

Boaventura de Sousa Santos

## 1. REFLEXIONES PRELIMINARES

Nos hallamos en una transición paradigmática a la que no es ajeno el Trabajo Social, pero, como señala de Sousa, estos interregnos son cuasi ciegos, no se pueden percibir con claridad cuando están sucediendo, aunque hay indicadores para poder captarlos. En la literatura del Trabajo Social de las últimas décadas se observan destellos que lo sugieren. Las lecturas y resignificaciones que se están proponiendo sobre la historia, la identidad y la cientificidad del Trabajo Social son

---

2 A lo largo del capítulo se utilizará tanto el masculino como el femenino para facilitar la lectura.

bre su estatus científico y su identidad, otras disciplinas, cuya base de conocimientos provenía también de la amalgama de otros saberes, se han convertido en ciencias, como es el caso de las Ciencias de la Comunicación o, más recientemente, las Ciencias del Deporte. Para lograrlo han introducido métodos de investigación avanzados para probar la relevancia de sus modelos teóricos en los entornos prácticos. La actividad investigadora del Trabajo Social es muy heterogénea y continúa teniendo aún un impacto y visibilidad limitada. Esto sucede a pesar de que las publicaciones no se concentran excesivamente en revistas científicas de Trabajo Social, sino que se reparten entre otras de carácter interdisciplinar de mayor alcance, cuya temática (familia e infancia, salud, migraciones, estudios feministas, etc.) es acorde a los resultados de la investigación que se quiere transferir. Esta situación podría mejorarse si el Trabajo Social redujera su amplio espectro de áreas de interés y se aglutinaran los esfuerzos en torno a dominios específicos que visibilicen la particularidad de los paradigmas, métodos y enfoques de intervención inherentes al Trabajo Social en consonancia con los principios y propósitos fundamentales de la profesión (Gurrero, 2014).

¿Pero qué aportaría una Ciencia del Trabajo Social? Goppner (2012) considera que la creación de un sistema de conocimiento daría coherencia y consistencia al desarrollo del ámbito disciplinar, garantizando mayor rigor en la producción de conocimientos. Este sistema de conocimiento introduciría un principio organizador para superar la acumulación, mezcolanza o yuxtaposición de enfoques y teorías, tomadas muchas veces de manera fragmentada y fuera de sus marcos originales (Gartner, 1999). Este sistema de conocimiento actuaría, tomando el símil de la física, como el eje de gravitación para seleccionar e integrar el conocimiento proveniente de diversas fuentes y para analizar críticamente cómo se acogen las teorías en los procesos de intervención profesional y cómo se producen (Goppner, 2012). Esta es una idea clave, puesto que la asunción de visiones dicotómicas y contradictorias de muchos de los paradigmas y teorías de las ciencias sociales han velado la naturaleza compleja, interparadigmática y transdisciplinar propia del pensar y el hacer del Trabajo Social.

Hay varias epistemologías y paradigmas que pueden, y de hecho lo hacen, orientar la Ciencia en el Trabajo social, como ocurre también en otras ciencias. Las tensiones que genera esta variedad paradigmática en el mundo profesional y académico puede tanto ser vivida como

estas afirmaciones, su saber no solo es silenciado, sino que se intimida a los que pudieran reclamarlo para que guarden silencio. El conocimiento culpable es peligroso porque “se sitúa en el borde del paradigma del conocimiento dominante, desafiando insistentemente las suposiciones sobre el valor de lo que conocemos” (Weick, 1999: 328).

Bajo la definición normativa de la ciencia construida desde la atalaya de la academia, se ha generado el imaginario de que la ciencia es una cosa y la práctica es otra bien distinta. La ciencia produce conocimiento científico y la práctica produce conocimiento de otro tipo. El demérito atribuido a nuestro saber ha contribuido a configurar la creencia de que el Trabajo Social no puede tener una base de conocimientos propia, por lo que recurre a conocimientos y métodos de fuentes externas sin hacer el análisis necesario sobre cómo las teorías importadas y sus supuestos subyacentes encajan y afectan a la práctica del trabajo social.

El notable esfuerzo académico realizado para cumplir con los requerimientos de investigación exigidos para gozar de cientificidad, que se manifiesta tanto en el incremento de investigaciones publicadas como en el desarrollo progresivo de programas de doctorado, aún no da cuenta de una perspectiva específica de investigación del Trabajo Social. En un estudio reciente, donde se analizaron los resúmenes de 106 tesis vinculadas a Trabajo Social en España, Raya y Caparrós (2014: 173) concluían que, a pesar del incremento en el número de tesis realizadas en los últimos diez años, existía un “fuerte riesgo de indefinición del objeto de estudio del Trabajo Social frente al objeto de otras ciencias sociales afines, tales como Sociología, Antropología o Psicología”.

A tenor de estos resultados cabe preguntarse ¿sobre qué tendrían que versar las tesis en Trabajo Social para distinguirse de disciplinas afines?, ¿en qué se diferencia o debería diferenciarse, por ejemplo, una investigación sobre migraciones, derechos humanos, violencia de género, desprotección infantil, diversidad funcional, salud, etc., realizada por trabajadoras sociales de la que realizan otros colegas de ciencias afines? ¿Son los valores profesionales que defendemos, tales como la dignidad humana, la libertad, la justicia social, los derechos humanos o la igualdad, patrimonio exclusivo del Trabajo Social? Me temo que no. Entonces, si con las ciencias sociales compartimos como objeto material eso que llamamos genéricamente “lo social” y con algunas compartimos valores finalistas similares, necesitaríamos ser capaces de definir con mayor precisión ese segmento de lo social que nos es

investigación con la experiencia clínica y los valores y preferencias de los clientes para la toma de decisiones conjunta (Gibbs y Gambrill, 2002).

Numerosos investigadores e investigadoras de Trabajo Social se han sumado a esta corriente en el mundo anglosajón realizando estudios observacionales (EO), experimentales y cuasi experimentales (EE) para evaluar la eficacia de las intervenciones. Sin embargo, en una revisión realizada por Shardlow y Walliss (2003) sobre las investigaciones publicadas en Europa sobre Trabajo Social encontraron que no se hacían apenas estudios empíricos de este tipo, sino que más de la mitad eran de carácter teórico-conceptual. Además, respecto a las técnicas empleadas, se utilizaron en la misma proporción técnicas cualitativas y cuantitativas, aunque estas últimas carecían de análisis estadísticos avanzados, la mayor parte de los trabajos utilizaban tablas de distribución y solo algunos usaban el Chi-cuadrado o Anovas. Por otra parte, pocos profesionales utilizan la información disponible sobre revisiones sistemáticas por falta de tiempo o hábito y porque utilizan otras fuentes para mejorar su práctica, como la reflexión sobre su práctica, el diálogo con colegas o la supervisión (Deslauriers, 2010).

Las críticas que ha suscitado la EPB desde posiciones epistemológicas contrarias al positivismo ha generado cierta confusión en el debate sobre la científicidad del Trabajo Social, contribuyendo a crear controversia entre quienes la defienden (Gambrill 1999; Gibb y Gambrill, 2002; Thyer, 2008) y quienes la critican (Webb, 2001). En el centro de las críticas se encuentra la polémica sobre el concepto de evidencia entendido como verdad objetiva y aséptica que aplica la racionalidad técnica para sustentar la práctica profesional. Webb (2001) critica que la PEB no considera los factores esenciales que inciden en el proceso de toma de decisiones profesionales ante situaciones concretas:

no tiene en cuenta la situación del contexto social e institucional en el que se encuentran los trabajadores sociales y los clientes [...] no reconoce que los trabajadores sociales están incesantemente acosados por requisitos irreconciliables y contradictorios de su propia economía psicológica, así como de la realidad social [...] Además, devalúa el contexto moral y político de su trabajo.

Para Matus (2018), el problema no reside en que este movimiento no produzca hallazgos valiosos que contribuyan a los propósitos del Trabajo Social y a mejorar las intervenciones sociales, sino en elegir

vidas sobre los que hay que trabajar, pero se omiten detalles como sueños, expectativas, preferencias, etc. que pueden ser determinantes para la intervención social (Parajuá, 2017). La discrecionalidad del juicio profesional se ve muchas veces cuestionada al tratar de introducir aspectos que dan cuenta de singularidades y subjetividades relevantes que desde la racionalidad instrumental de las instituciones no se contemplan como criterios objetivos para modificar la orientación de las intervenciones o flexibilizar el acceso a recursos o servicios. Se desecha así la sabiduría práctica profesional y la de las personas usuarias.

Además, los registros dicen poco sobre lo que ocurre en los encuentros entre profesionales y personas usuarias, sobre lo inédito que se revela y sobre cómo se interviene sobre los factores que se “presupone” impulsan el cambio. Lo que ocurre durante la intervención es posible investigarlo a partir de las narraciones de los profesionales y personas usuarias, a través de textos que recojan las conversaciones, con sus idas y venidas, algo que solo someramente se recolecta en los informes o historias sociales, porque esas técnicas, como su nombre indica, tienen otros fines. Se necesitan diseños y técnicas de investigación *ad hoc*. Las técnicas cualitativas, como la entrevista en profundidad o los estudios de caso, tal y como se han importado de las ciencias sociales, son valiosas pero insuficientes para investigar los procesos de intervención de Trabajo Social. Por ejemplo, se requeriría diseñar estudios de casos que incorporaran métodos de investigación de los procesos de intervención capaces de transformar lo que acontece en la práctica en un asunto teórico. El potencial de este tipo de estudios se incrementaría si los resultados de múltiples estudios de casos se analizaran juntos haciendo metasíntesis teóricas y metodológicas (D’Cruz, Gillingham y Melendez, 2007). La utilización de técnicas de investigación narrativas ha despertado la atención en las últimas décadas en las ciencias sociales al mostrar su idoneidad para desentrañar la sabiduría práctica y el conocimiento tácito de profesionales y personas usuarias. Este tipo de conocimiento se refiere al conjunto de información conceptual y sensorial presente en un fenómeno que integran las personas para comprenderlo y que normalmente está oculto al escrutinio (Polanyi, 1967).

Los saberes del Trabajo Social no vienen dados exclusivamente por los conocimientos científicos adquiridos y transferidos a la práctica, sino que se construyen y desarrollan también durante el ejercicio profesional, aunque pocas veces son investigados (Sheppard, Newstead, Di Caccavo y Ryan, 2000; Sheppard, 1998). Para Claudia Mosquera (2006) son sa-

- Kadzin, A. E. (2008). Evidence-Based Treatment and Practice: New Opportunities to Bridge Clinical Research and Practice, Enhance the Knowledge Base, and Improve Patient Care. *American Psychologist*, 63(3), 146-159.
- Kruse, H. (1976). *Introducción a la Teoría Científica del Servicio Social*. Buenos Aires: ECRO.
- Lima, B. (1989). *Contribución a la Epistemología del Trabajo Social*. Buenos Aires: Humanitas.
- Longhofer, J. y Floersch, J. (2012). The Coming Crisis in Social Work: Some Thoughts on Social Work and Science. *Research on Social Work Practice*, 22(5), 499-519.
- Lorente, B y Luxardo, N. (2018). Hacia una ciencia del trabajo social. Epistemologías, subalternidad y feminización. *Cinta moebio*, 61: 95-109.
- Lorenz, W. (2007). Practising history. Memory and contemporary professional practice. *International Social Work*, 50(5), 597-612.
- (2017). Social work education in Europe: towards 2025. *European Journal of Social Work*, 20(3), 311-321.
- Marsh, J. (2012). From Fish and Bicycles to a Science of Social Work. *Research on Social Work Practice*, 22(5), 465-467.
- Martinez-Brawley, E. y Mendez-Bonito, P. (1998). At the Edge of the Frame: Beyond Science and Art in Social Work, *British Journal of Social Work*, 28, 197-212.
- Matus, T. (2003). La Intervención Social como gramática. Hacia una semántica propositiva del Trabajo Social frente a los desafíos de la globalización. *Revista de Trabajo Social*, 71, 55-71.
- (2005). *Apuntes sobre intervención social*. Santiago: PUC.
- (2018). *Punto de fuga. Tomo II. Disonancias de la crítica como proyecto emancipatorio*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- McGregor, C. (2015). History as a Resource for the Future: A Response to 'Best of times, worst of times: Social work and its moment'. *British Journal of Social Work*, 45, 1630-1644.
- Moix, M. (1991). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Tapia.
- Mor Barak, M. E. y Brekke, J. S. (2014). Social work science and identity formation for doctoral scholars within intellectual communities. *Research on Social Work Practice*, 25, 616-624.

# 2 | La cuestión económica: El dinero en el trabajo social

*Josefa Fombuena-Valero*

## 1. INTRODUCCIÓN

La cuestión económica es un tema identitario central y permanente en el Trabajo Social. Las trabajadoras sociales son expertas en la gestión económica de la vida de las personas que atienden: saben cuánto dinero tienen o cuanto deben, saben cómo y en qué lo gastan, y saben cómo el dinero está en el núcleo de sus relaciones. El dinero, las prestaciones económicas, son un instrumento para las trabajadoras sociales que conlleva diferentes acercamientos. Habitualmente, la cuestión económica en Trabajo Social se estudia desde el prisma, abstracto, de las políticas sociales, sin aterrizar en las consecuencias prácticas de las mismas.

El dinero y su representación planean en muchas de las relaciones que establecen las trabajadoras sociales con las personas con las que trabajan, en todos los servicios y especialmente en servicios sociales generales. La cuestión económica es también, en concreto, el concepto del dinero que tienen y el análisis que realizan de este las trabajadoras sociales y las personas con las que trabajan. ¿Qué representa el dinero para una sociedad dada, para las trabajadoras sociales y para sus usuarias?

Los resultados muestran un mayor grado de satisfacción en los casados/as o que viven en pareja, los que no disponen de otros estudios y los que tienen ingresos superiores a 1500 euros. No se ha detectado una tendencia estadística significativa entre el sexo, la edad, el tipo de contrato, la dedicación, el tipo de entidad, el colectivo de atención y el grado de satisfacción laboral de los trabajadores sociales.

Centrándonos en la relación entre la satisfacción laboral y los ingresos, los resultados serían los que indica la tabla 1.

Tabla 1.  
*Satisfacción laboral e ingresos*

	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
< 600 euros	-----	33,3	50	16,7	
601-1000	-----	16,0	36,0	46,0	2,0
1001-1500	1,3	31,2	26,8	38,2	2,5
1501-2000	2,3	36,8	18,8	41,4	0,8
>2000 euros	-----	50,0	13,2	34,2	2,6

Fuente: Gómez-García, 2013, 31.

Según Torices (2013: 29), con datos que corresponden al año 2010 y como resultados de auto informes, el 30,56% de trabajadoras sociales ingresa entre 1.500 y 2.000 euros y solo el 9,77% supera los 2.000 euros. En 2010, la media de los salarios en España era de 22.790 euros y la moda, es decir el salario que más frecuentemente se percibe, era de 16.489 euros. Además, conviene tener en cuenta que, en 2010, el Salario Mínimo Interprofesional era de 633,30 euros mensuales y el IPREM (Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples) tenía un valor de 532,51 euros mensuales y 7.455 anuales.

Sabater Fernández, De Armas Bravo y Cabezas Medina (2019) indican que los factores claramente insatisfactorios para los trabajadores sociales de los servicios sociales de la Rioja son la imposibilidad de promoción y el salario. En una escala de 4 puntos, el nivel de satisfacción más bajo tiene que ver con las posibilidades de promoción (2,11) y con el salario (2,5), según podemos comprobar en la tabla 2.



largo de la vida activa para evitar la exclusión o eventuales malos tratos de la familia que deseaba recibir la herencia cuanto antes.

Solo a mediados del siglo XIX apareció la vejez pobre y asistida como categoría social reconocible. El inicio fue la pensión que percibían los militares a modo de intercambio y de reconocimiento por los servicios prestados a su país, una compensación por su dedicación a la patria. La vejez ya no era dependencia, y, sin ser ricas, las personas mayores podían sobrevivir autónomamente.

Con la gran y mediana burguesía aparece la vejez con derecho a tener dinero, es decir, a gestionar sus bienes, y a recibir afecto, especialmente con la relación con los nietos. En los siglos XX y XXI, las relaciones entre dinero y vejez se van haciendo difíciles y sobre todo ambiguas. Esta ambigüedad responde a la carga económica que supone la jubilación de personas cada vez más numerosas y que viven durante más tiempo, además de la exigencia moral de las familias y de la sociedad de que los adultos activos atiendan a la generación anterior.

Si bien con el sistema de pensiones las personas mayores adquieren el derecho a la autonomía, pierden la autoridad que como personas mayores se les reconocía. Además, en Francia, en 1790, se establece la mayoría de edad a los 21 años, desapareciendo la figura paterna. Se pierde entonces la autoridad de la generación mayor de la familia. Los jóvenes se independizan de los padres y de la tradición. Así, a la vez que un derecho moral, la autonomía de las personas mayores y de los jóvenes fomenta la pérdida de las relaciones tradicionalmente establecidas entre las generaciones. Ahora, con los hijos e hijas fuera, con el éxodo del campo a la ciudad, y con el aumento de la duración de la vida, las personas mayores han de guardar y ahorrar para su vejez. Los jóvenes, lejos de sus familias de origen, solo pueden atender a las familias que han formado.

Así, aparecen instituciones para atender a las personas mayores, solas y pobres, no necesariamente dependientes. En Francia, aparecen *Les Petites Sœurs des Pauvres*, y en España las hermanas de los ancianos desamparados, en 1872. En el I Congreso Internacional de Asistencia que tuvo lugar en París (Bois, 2006), se recomendó que se crearan espacios humanitarios para su acogida y cuidado. En 1905, se crearon los primeros asilos, que muy pronto se convirtieron en espacios tan temibles como los hospitales del siglo XVII y XVIII.

En el siglo XX, especialmente después de la segunda guerra mundial y mientras duraron los treinta años gloriosos, se desarrolla el sis-

- Una vida larga y saludable, medida por la expectativa de vida al nacer.
- El conocimiento, medido por la tasa de alfabetización de adultos (con una ponderación de dos tercios) y la tasa bruta combinada de matriculación en escuelas primarias, secundarias y terciarias (con una ponderación de un tercio).
- Un nivel de vida digno, medido por el Producto Interior Bruto PIB *per cápita* en términos de paridad del poder adquisitivo (PPA) en dólares estadounidenses.

En el siguiente cuadro, se indica los resultados obtenidos para el año 2019 señalando los países de máximo desarrollo y los de menor. El índice es el resultado de sumar los indicadores de esperanza de vida, educación y PIB dividido por tres. El resultado se encuentra entre 1 (alto desarrollo) y 0 (bajo desarrollo).

Tabla 3.  
*Índice de Desarrollo Humano por Indicadores según países*

		IDH	Esperanza de vida	Años de escolaridad		Renta nacional bruta en US \$
				Esperados	Promedio	
1	Noruega	0,954	82,3	18,1	12,6	68059
2	Suiza	0,946	83,6	16,2	13,4	59375
3	Irlanda	0,942	82,1	18,8	12,5	55660
4	Alemania	0,939	81,2	17,1	14,1	46946
5	Hong-kong China	0,939	84,7	16,5	12,0	60221
11	Euskadi	0,926	83,6	18,7	11,1	47633
25	España	0,893	83,4	17,9	9,0	35041
26	Rep. Checa	0,891	79,2	16,8	12,7	31597
27	Francia	0,891	82,5	15,5	11,4	40511
66	Mauricio	0,796	74,9	15,0	9,4	22724
67	Panamá	0,795	78,3	12,9	10,2	20455
68	Costa Rica	0,794	80,1	15,4	8,7	14790
69	Albania	0,791	78,5	15,2	10,1	12300
Total mundial		0,731	72,6	12,7	8,4	15745

Fuente: Instituto Vasco de Estadística (2019)

frecuentemente ligado a la vivienda y compromete el futuro de estas familias. Sugiere la búsqueda de nuevos aliados, como los colegios profesionales, las asociaciones de afectados y las asociaciones de consumidores, además de formarse específicamente en este campo.

El sobreendeudamiento se ha convertido en un estilo de vida que compromete el futuro de estas familias, que ya no están protegidas por el qué dirán y que aceptan con naturalidad que el endeudamiento forma parte de su vida, sin olvidar la instigación al consumo de las entidades bancarias (Ernst, 2014; Lazarus y Marival, 2016). El endeudamiento podía ser en el pasado una vía de crecimiento para las personas y para los países, pero se ha convertido en un peligro que fomenta una fascinación por el dinero en determinados grupos sociales que pueden llegar a vivir la experiencia del dinero como una adicción.

No es siempre fácil trabajar con dinero. Karine Lambert-Brunel (2008) muestra cómo jóvenes tuteladas, de 14 a 19 años, contribuyen, de hecho, a la financiación de las actividades del centro con las “multas” que han de pagar cuando no respetan las normas del centro. Este dinero, retirado de la “paga” individual, va a una hucha “grupal” para pagar las actividades de ocio de las jóvenes; por tanto, quien ahorra es la propia institución. La argumentación oficial del centro es que las jóvenes han de aprender a gestionar autónomamente su dinero, creando una vinculación entre dinero y autonomía, cuando en realidad se crea una dependencia entre dinero y centro. Las jóvenes reciben la cantidad de 31 euros que no deben justificar de ninguna manera. Se pueden gastar ese dinero en lo que quieran sin dar cuenta de él. Sin embargo, las multas por no hacer la cama (1,5 euros), por no limpiar la habitación o hacer la comida cuando es su turno (4 euros), por fumar en la habitación (15 euros) o por no acudir al médico en una cita previamente concertada (20 euros) hace que su cantidad se reduzca drásticamente. Además, son las educadoras las responsables de restarles las cantidades multadas. No son las jóvenes las que deben reintegrar el dinero. El conflicto, como se puede suponer, está servido cuando las jóvenes reciben su dinero de bolsillo con las restas de las multas. El dinero se convierte en conflicto y no en educación.

En el sistema de servicios sociales, las demandas de ayuda económica son frecuentes. En ocasiones, indignan a las trabajadoras sociales debido a que representan situaciones familiares e individuales de extrema gravedad e injusticia. Puede ocurrir que sean ellas mismas las que

Ver en: file:///C:/Users/Josefa%20Fombuena/Desktop/20-04-20/DINERO\_16/62376.pdf

- Lazarus, Jeanne. (2012). *L'épreuve de l'argent. Banques, banquiers, clients*. Paris: Calman-Lévy.
- Lazarus, J. y Morival, J. (2016). Redefinir les frontières du surendettement. Quel problème pour quel public? *Policy brief. LIEPP, Sciences Politiques*, 26, 1-8.
- Lavigne, Anne. (2009). La réversion, un dispositif réducteur d'inégalités de pension à la retraite. *Colloque Les femmes et la retraite*. Paris: Conseil d'Orientation des Retraites. Disponible en: <https://www.cor-retraites.fr/node/523>
- Lenoir, R. (1973). *Les exclus. Un français sur dix*. Paris: Le Seuil.
- Meil, Gerardo (2011). *Individualización y solidaridad familiar*. Barcelona: Fundación La Caixa.
- Molleda, E. (1999). La intervención social a través de una demanda económica en Servicios Sociales Generales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 159-184.
- National Foundation for Credit Counseling, Inc. (NFCC). (2012). Financial literacy survey exposes significant gaps in grasp of personal finance skills. Disponible en [http://www.nfcc.org/newsroom/newsreleases/SIGNIFICANT\\_GAPS.cfm](http://www.nfcc.org/newsroom/newsreleases/SIGNIFICANT_GAPS.cfm) Nyhus
- Paradinas, J. L. (2016). *El pensamiento económico de Aristóteles*. Fundación Canaria Orotava de Historia de la ciencia. Disponible en: [http://www.fundacionorotava.org/media/web/files/page161\\_\\_\\_pensamiento-economico-aristoteles\\_BG5v5ax.pdf](http://www.fundacionorotava.org/media/web/files/page161___pensamiento-economico-aristoteles_BG5v5ax.pdf)
- Pech, T. (2011). *Le temps des riches. Anatomie d'une sécession*. Paris: Le Seuil.
- Pérez Vaquero, C. (2011). Dickens y la prisión por deudas. *ContabilizarArte*, 3, 34-35.
- Pinçon, M. y Pinçon-Charlot, M. (2012). *Les millionnaires de la chance. Rêve et réalité*. Paris: Petite bibliothèque Payot.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2020). *Panorama general. Informe sobre Desarrollo Humano 2019. Más allá del ingreso, más allá de los promedios, más allá del presente: Desigualdades del desarrollo humano en el siglo XXI*. New York: PNUD. Disponible en <https://www.undp.org/content/undp/es/home.html>

# 3 | La acción profesional del trabajo social: situación actual y prospectiva

*Josefa Fombuena-Valero*

## **1. INTRODUCCIÓN: LA DIFUMINACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL Y LA VORÁGINE DE LOS SERVICIOS SOCIALES**

Hace treinta años, el primer gobierno socialista puso en marcha, con Patrocinio de las Heras como directora general de Servicios Sociales y con el apoyo entusiasta del conjunto de profesionales del Trabajo Social, el sistema público de servicios sociales. Morán y Díaz Jiménez (2016) muestran cómo los congresos y jornadas de Trabajo Social, especialmente las III Jornadas Nacionales de Asistentes Sociales celebradas en Pamplona en 1977<sup>10</sup> y los dos congresos siguientes, en el año 1980 con el lema: “Por unos servicios sociales para todos” y en el año

---

<sup>10</sup> Conviene señalar la creación en ese mismo año 1977 del Cuerpo de Asistentes Sociales mediante la Ley 3/1977, de 4 de enero, sobre Creación del Cuerpo Especial de Asistentes Sociales. En su artículo 1.1. señala que “se crea el Cuerpo Especial de Asistentes Sociales cuya plantilla se fija en 113 plazas” y en el artículo 2.1. define “los cometidos a desarrollar por los funcionarios de este Cuerpo [que] consistirán en la ejecución de actividades de trabajo social. de acuerdo con las normas que se establezcan reglamentariamente”. En la disposición transitoria primera extingue el cuerpo de Inspectores Instructores visitantes de Asistencia Pública (B.O.E. nº 7, de 8 de enero de 1977).

ble, debidamente contrastada por familiares, vecinos, conocidos, jefes, etc. o con documentos oficiales o personales como cartas, fotografías, etc. Esta recogida de información incidía en la amplitud, la exactitud y la precisión de los datos porque se buscaba la verdad, y la justicia que se derivaba de ella, sin entrar a valorar los sentimientos y emociones de las personas o el tipo de relación que, después de esta poco respetuosa recogida de información, se pudiera establecer.

Los métodos, modelos y teorías sobre los que se fundamenta esta intervención de las trabajadoras sociales se basan en las aportaciones positivistas, propias de los años del inicio del desarrollo del Trabajo Social, si bien algunos autores insisten en que las influencias teóricas más importantes fueron las del pragmatismo y el interaccionismo simbólico, sin olvidar las aportaciones de Beatrice Webb en la formación de las trabajadoras sociales y en la construcción del Trabajo Social como disciplina (Miranda Aranda, 2019).

Según Mary Richmond, la vida, el carácter, los valores de las trabajadoras sociales se convirtieron en modelos y en instrumentos para las personas con las que trabajaban y para las entidades que las empleaban. Han de tener, insistían tanto Jane Addams como Mary Richmond, una personalidad rica, un carácter amable y firme, han de ser aquellas mujeres a las que se desea imitar.

Sin embargo, debido a la necesidad perentoria de recogida de información, las trabajadoras sociales aparecían como severas y poco empáticas. Esto se puede observar en la imagen prejuiciosa y estereotipada de las películas en las que intervienen trabajadoras sociales intransigentes y estrictas, frecuentemente vestidas con la austeridad de un traje sastre gris, oscuro y descorazonador.

A la vez, apareció el deseo de construir la disciplina: se generó un enorme entusiasmo en torno a la ciencia, a la tecnología y al progreso que acabarían, pensaban las trabajadoras sociales, con la pobreza y la marginación social. Se plantearon las primeras dicotomías, como la de discernir si el Trabajo Social debe considerarse una ciencia o un arte (Kisnerman y otros, 1985). Y si bien pudiera parecer que en este debate ganó la ciencia, conviene explicitar que el arte, la experiencia y la práctica permanecieron y permanecen insertados en la identidad profesional como los pilares fundamentales de la acción profesional, como una resistencia tan identitaria como tecnológica a los aportes de la ciencia que alejaría los valores del Trabajo Social de su práctica.

Moreno Pestaña es un erudito profesor, en aquella época de Trabajo Social, que acaba reduciendo toda la intervención de las trabajadoras sociales a una relación de injusticia y de inhumanidad. Indudablemente, toda práctica profesional comporta indicios y ejemplos de mala praxis, pero reducir todo el Trabajo Social a la inferencia de Loach parece tan excesivo como caricaturesco.

Por su parte, el profesor Salcedo (1996: 130), con un tono medido e ilustrado, recordaba que:

Las profesiones que tienen en su centro las relaciones personales son extraordinariamente difíciles de practicar. Están rodeadas unas veces por la incertidumbre tanto de sus evaluaciones como de sus soluciones, otras veces por la ambigüedad moral de sus propuestas y casi siempre por la ausencia de certeza sobre si están haciendo lo mejor que pueden hacer. La profesión del Trabajo social es específicamente vulnerable a todas estas dificultades.

La reacción del Trabajo Social no tardó en hacerse oír. Gloria Rubiol (1995: 166) denunciaba el exceso de generalización de una historia concreta que se sitúa en un espacio concreto y exclusivo y concluía preguntándose: “¿en nombre de qué utopía futura se debe estigmatizar la intervención profesional dirigida a evitar el sufrimiento presente de los niños maltratados?”

La “historia nos escandaliza” indicaba Cusó i Torello (1995: 174), y la indignación bien podría ser el fin principal de la película, más allá de razones y argumentos, desde las emociones y los sentimientos. Cusó i Torello indicaba que el desconocimiento general de la práctica del Trabajo Social originaba que con frecuencia se presentase la intervención de las trabajadoras sociales con connotaciones negativas; además, señalaba que la película se centraba fundamentalmente en las vivencias de la madre sin tener en cuenta las de los niños, así como que Ken Loach presentaba la relación que establecía la madre con los niños desde un punto de vista bondadoso, haciendo de ella la principal víctima (ibíd.: 172), sin entrar en los conflictos de intereses que pudieran generar las diferentes situaciones de los progenitores y de las criaturas.

Finalmente, el texto de Moreno Pestaña, bien argumentado y seguramente valiente, presentaba, sobre todo, su propia percepción del Trabajo Social, pero consiguió herir a todo el colectivo de trabajadoras sociales que, en su mayoría, atiende correctamente con los instrumen-

especificidades de la persona con la que se quiere mantener una relación de ayuda, sin olvidar la organización social y el propio entorno.

Los modelos más recientes introducen las nociones de incertidumbre, imprevisibilidad e inestabilidad. Para realizar predicciones que permitan implantar políticas sociales acertadas, conviene valorar especialmente la incertidumbre. Las profesoras de la Universidad Carlos III de Madrid Rodríguez y Ruiz (2012) señalan que la incertidumbre es un factor a tener en cuenta no solo porque ignora aquello que todavía no ha ocurrido, sino porque el error forma parte de la recogida de información debido a que siempre existe falta de información y a que la propia observación de las variables incluye por si misma algún error. Así, la incertidumbre va unida al error, que debe incluirse en los proyectos de intervención, ya sean de carácter macro o micro social. En el caso de la intervención psicosocial, el factor incertidumbre debería formar parte de la propia intervención, y su inclusión mejoraría las probabilidades de éxito de la misma. Se trata de prever los factores de éxito y de fracaso, su probabilidad de ocurrencia y las acciones necesarias para su mejora.

Son modelos constructivistas o construccionistas aquellos que pretenden ir más allá de la representación de la verdad como una realidad inalterable y exacta. García-Longoria y Esteban (2016: 35) textualmente escriben:

El constructivismo es la única de todas las teorías que no asume la existencia de una realidad objetiva, sino que propone que todo son experiencias subjetivas. Se reconoce que cada uno de nosotros entendemos el mundo desde nuestro propio punto de vista y por tanto no hay leyes ni mecanismos regladores independientes de las personas. Por lo tanto, lo fundamental es conocer los significados de los fenómenos para las personas.

Estos modelos no asumen, por tanto, la existencia de una realidad objetiva, sino la vivencia de experiencias subjetivas en una interacción siempre única. La realidad existe en tanto en cuanto existe un/a observador/a que da cuenta de aquello que observa. No existe realidad fuera del observador, a la vez que toda realidad existe inevitablemente modificada por la propia interacción que ejerce el observador en relación con el fenómeno observado.

Agudela Bedaya y Estrada Arango (/2012) señalan que si bien el punto de partida, *la realidad no existe*, es similar para los modelos constructivistas y construccionistas, conviene diferenciarlos, aun



el grado de satisfacción de los cuidadores principales de pacientes de cuidados paliativos. Los resultados, derivados de una investigación de meta-análisis arrojan unos resultados que conviene explicitar. Para un perfil de cuidador de mujer, entre 40 y 50 años, con rol familiar de hija, los aspectos mejor valorados fueron los más personales, como la simpatía del personal y el tiempo que se tomaron para responder a sus preguntas. Los aspectos que deberían mejorar son los más estrictamente profesionales, como el control de los síntomas o la ayuda para resolver temas pendientes después del fallecimiento, tanto de carácter familiar y social como psicológico y/o psiquiátricos.

#### **4.3. Emergencias sociales y naturales, guerras y desplazamientos forzados**

Que el mundo ha empequeñecido es cada día más evidente. Una de las consecuencias de este fenómeno es que los flujos de movimientos poblacionales seguirán siendo un problema social altamente relevante si la pandemia no reduce esta situación, obligando a las poblaciones a quedarse en sus países, ciudades, barrios y viviendas.

Las definiciones y clasificaciones van perdiendo su peso y quizá exista una tendencia a diferenciar cada vez menos entre inmigrantes, refugiados, asilados, etc. Con la globalización, no solo se acortan las distancias, sino que todo el planeta está implicado en los procesos de dolor y de pérdida, como en las situaciones de las personas que necesariamente han de salir de su país de origen por motivos de guerras, pobreza, enfermedades, catástrofes naturales y amenazas de todo tipo.

Es posible que, en el futuro, las diferencias entre “ellos” y “nosotros” puedan ir borrándose poco a poco. En todo caso, crecerán las personas con dobles nacionalidades, como ya está sucediendo en Europa y en América Latina, así como el número de personas que trabajan y viven en países diferentes de aquellos en los que nacieron. Buraschi y Aguilar-Idáñez (2016) señalan que la indiferencia es el punto de partida para la exclusión moral, que es uno de los más eficaces dispositivos de las tanatopolíticas migratorias, es decir la gestión política de la muerte. Indican que comprender, rehumanizar y responsabilizar son algunas de las estrategias básicas para la “necesaria repolitización del sufrimiento [que] solo puede ocurrir cuando llenemos de contenido político la realidad, nombrando las injusticias y generando un nuevo relato” (ibíd.: 144).

la vida cotidiana y en la intervención profesional, y aunque de manera rudimentaria los trabajadores sociales localizan en los municipios la información que necesitan para conseguir mejores planificaciones, intervenciones y evaluaciones. A modo de ejemplo, Manzano, Pagés y Solé (2018) diseñaron una herramienta de valoración social y segmentación para los servicios sociales denominada DS-DIBA.

La Inteligencia Artificial (AI) y los SIG van interesando cada vez más a las trabajadoras sociales, que son especialmente sensibles a la democratización que supone disponer de la información geográfica visualizada y visualizable con instrumentos que permitan su fácil intercambio, comparación y análisis para compartir y repartir el conocimiento. La propia elaboración de un SIG requiere de acuerdos y consensos, factores que forman parte de la cultura de los trabajadores sociales.

Numerosas trabajadoras sociales participan activamente en su realidad profesional y en el desarrollo de la profesión a través de sus blogs profesionales en abierto. Algunos ejemplos son los de Pedro Celimendiz <http://tribulacioneschino.blogspot.com/>, con el atractivo título de *Las tribulaciones de un Chino en los servicios sociales: las aventuras de un trabajador social y su amigo chino en el extraño país de los servicios sociales*; Inmaculada Asensio [www.inmaculadasol.com](http://www.inmaculadasol.com); Nuria Fustier <http://www.nuriafustier.com/>; María José Aguilar <https://mariajoseaguilaridanez.wordpress.com/>; Israel Hergón <https://israelhergon.com/blog/>, y el ya citado de José Ignacio Santás [www.pasionporeltrabajosocial.com](http://www.pasionporeltrabajosocial.com). Se remite a la *BlogoTSfera* <https://www.cgtrabajosocial.es/blogotsfera> del Consejo General de Trabajo Social, donde se recogen un número importante de *blogs* de Trabajo Social. Rodríguez Molinet (2018) presenta el horizonte de los blogs de Trabajo Social y Aguilar-Idáñez, Moneo y Caparros (2019) realizaron un primer análisis exploratorio de los blogs de Trabajo Social en España.

#### 4.7. El ejercicio libre del Trabajo Social

En España, el Trabajo Social se desarrolla en instituciones de carácter público o privado sin o con ánimo de lucro, pero está poco presente como actividad privada de carácter autónomo. Es posible que este sea un campo que se desarrolle cada vez más, no solo porque los puestos de trabajo pueden disminuir, sino también porque permite realizar un Trabajo Social diferente. Una de las críticas de este tipo de Trabajo

# 4 | Los procesos de intervención

*Roser Talamantes Segarra*

## 1. INTRODUCCIÓN

Si se me pidiera que resumiera en una frase qué es aquello que subyace a la práctica del Trabajo Social más allá de las demandas de las personas, diría que es el proceso de toma de conciencia de dos elementos fundantes para la misma, la realidad social en la que se opera y el propio self. Ambos configuran una melodía que se va construyendo invariablemente a lo largo de la vida, se quiera o no, se sepa o no, puesto que ninguna persona puede desasirse de los anclajes vitales que atraviesa ni de las realidades sociales por las que transita. El suelo que sostiene este proceso está configurado por el carácter disciplinar del Trabajo Social, con la dimensión científica del mismo, incorporando para ello la sistematización de la práctica, la investigación y la elaboración de teorías, en un círculo fluido y constante de saberes propios, compartidos con otros. Los fundamentos éticos de la profesión y todo lo concerniente a la dignidad del ser humano son la cubierta que da soporte a todo, al ser humano en su excelencia.

El Trabajo Social es una profesión de ayuda (García Longoria y Esteban Palomares, 2016), que comparte con otras profesiones un espacio profesional en el ámbito de lo social. El Consejo General del Trabajo Social es el órgano de representación de la profesión a nivel nacional e

citada ley, en concreto a la protección de datos de carácter personal, a la seguridad y la confidencialidad de aquellos que obren en los ficheros, sistemas o aplicaciones utilizadas.

Hay que señalar la especial relevancia que la intervención tiene cuando se realiza en un contexto de control. Este se puede dar en los servicios sociales (básicos o especializados en los que se da una atención por colectivos tales como infancia y familia, personas mayores, personas con discapacidad), en salud (centros de salud, servicios de salud mental, drogodependencias, hospitales generales), justicia (justicia juvenil, juzgados, instituciones penitenciarias) y tercer sector (Vázquez y otros, 2004), en los que el marco legal ha de ser tenido en cuenta a la hora de diseñar los objetivos, los indicadores de mejora o empeoramiento de la situación y las fuentes de verificación que se utilizarán (Fombuena, Montagud y Senent, 2015).

#### **4. LA POSICIÓN DEL PROFESIONAL: LOS MARCOS DE REFERENCIA**

El Estado se configura como una estructura externa a los sujetos (Giddens, 1977) que impone una lógica a través de la actividad política, generando derechos universales para todos, diferenciándose de la sociedad civil sobre la que actúa. Desde esta perspectiva se generan dos órdenes diferenciados: aquello que es político y por ende público, y las pretensiones de la denominada sociedad civil que, bajo este prisma, podrían interpretarse como intereses particulares de determinadas personas o grupos. Esta tensión entre lo público y las pretensiones de la sociedad civil se escenifica en diferentes ámbitos, de los que no están excluidos los Servicios Sociales como estructura pública del sistema de bienestar social y por otro lado el ejercicio profesional de los trabajadores sociales.

Reflexionar sobre la posición o lugar que cada profesional ocupa (Lacan, 1953) es abordar la relación que se establece con la persona usuaria. Se puede optar por una posición central de saber, saber lo que le pasa al otro, menguando su participación en la búsqueda de soluciones al problema y/o necesidad que plantea. Puede optarse por una posición escorada hacia el no saber, lo que permitirá que el discurso y la demanda del usuario sean las que establezcan la direccionalidad de la intervención. Esta posición puede generar inseguridades en el profe-

significa que se esté de acuerdo, como apunta Aguilar (2013), en que el objeto del trabajo social se circunscriba a dar respuesta a las mismas. Sostenemos que no se puede reducir la intervención de los trabajadores sociales al mero campo de la necesidad social y a las respuestas que, en forma de recursos, servicios y/o prestaciones se generen.

El concepto de necesidad ha sido abordado desde diferentes teorías, pero el interés aquí se centra en la diferenciación que realiza Max-Neef (1994) entre la necesidad y los satisfactores de las mismas. El autor establece una diferenciación entre las necesidades axiológicas, que clasifica en subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad, y las necesidades que denomina existenciales, que son ser, tener, hacer y estar. Los satisfactores para cada una de las necesidades axiológicas varían en función de las cuatro necesidades existenciales. De este modo, el humor y la adaptabilidad son satisfactores de la necesidad axiológica de subsistencia y la existencia de ser, el abrigo lo es de tener, el alimentarse de hacer, y el entorno vital de estar. Cada sociedad diseña la atención de las necesidades sociales a través de sistemas que contemplan una cartera o catálogo de prestaciones y servicios, que son los satisfactores que, en ese momento particular, se adoptan para satisfacerlas.

## 7. A VUELTAS CON LA CIENTIFICIDAD

Reivindicar la científicidad, el saber basado en verdades compartidas por la comunidad científica, es tarea necesaria para la práctica del Trabajo Social en su camino hacia el conocimiento. Para Miranda (2012), las profesiones son una construcción social basada en conocimientos científicos, en el marco de acuerdos internacionales. El Trabajo Social nace como una disciplina vinculada a la acción (Fombuena, 2019), pero no todo es, ni puede ser, práctica. La construcción del conocimiento en Trabajo Social ha evolucionado a lo largo de los años hasta encontrar el reconocimiento de la profesión como disciplina. La teoría sirve a la práctica como marco conceptual que permite contextualizarla y que sirve de marco referencial, de “*corpus*” (Miranda, 2013) para nutrirse y alimentarse de ella. Los profesionales recurren a la teoría para dotarse de recursos que les ayuden a analizar, comprender, diagnosticar, intervenir y evaluar las realidades en las que desempeñan su profesión.

Los *objetivos disciplinares* están relacionados con el saber, son la base sobre la que se desarrollan los objetivos competenciales:

- Conocer y comprender críticamente los fundamentos del Trabajo Social como disciplina, historia, teorías, concepto, naturaleza, métodos, modelos, así como el manejo de los soportes instrumentales, capacidad en los procesos de formación, dinámicas y técnicas de trabajo en grupos, técnicas e instrumentos de programación.
- Conocer la epistemología de las ciencias y la investigación social a nivel cuantitativo y cualitativo.
- Identificar y valorar las manifestaciones actuales y las tendencias de procesos relativos a personas, familias, grupos, organizaciones o comunidades, así como conocer las estrategias de intervención desde el Trabajo Social: la relación persona/entorno, la interacción entre factores biológicos, psíquicos, socio-estructurales y culturales en la conformación del desarrollo humano y la conducta.
- Comprender el impacto y el malestar que sobre las relaciones humanas tienen la opresión, los desequilibrios, las injusticias a nivel social, político, económico o estructural. Vincular el concepto de necesidad a contextos históricos, sociales y políticos en los que se desenvuelve la acción profesional.
- Conocer e identificar las estrategias principales de intervención con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades.
- Tener conocimiento de la estructura general, organización, prestaciones existentes en las Comunidades Autónomas y en el ámbito europeo.
- Señalar las tendencias principales y su articulación en materia de política social tanto en el nivel nacional como en el internacional, así como el ordenamiento jurídico local, autonómico, estatal, comunitario e internacional.
- Mostrar dominio en la formación de grupos, técnicas e instrumentos de programación, dinámicas y técnicas de trabajo en grupo.
- Apropriarse de la cultura científica en lo relativo a la epistemología de las ciencias y la investigación social, tanto de naturaleza cuantitativa como cualitativa.

# 5 | Diagnóstico, intervención y evaluación

Roser Talamantes Segarra

## 1. INTRODUCCIÓN

En este capítulo se abordan aspectos esenciales para el ejercicio de la profesión: el *diagnóstico*, como momento metodológico en el que se han recabado suficientes elementos del otro (Fombuena, 2011), en tanto que persona dotada de capacidades, intereses y deseos, y de su situación como para poder enunciarlo, a partir del cual se organiza la acción, que denominaremos *intervención*, y la *evaluación*, entendida como el *feedback* necesario en todo proceso (De Robertis, 1988).

El diagnóstico social se fundamenta en todos aquellos elementos recogidos en la investigación o análisis de la realidad. Este análisis se produce a dos niveles: el nivel micro-social, que configura las evidencias del caso, y el nivel de los contextos macro-sociales, que están presentes como necesidades y/o problemas sociales, necesidades que van más allá de la individualidad y que la ciudadanía reclama que sean atendidas (García Longoria y Esteban Palomares, 2016). Se basa en el conocimiento generado por la propia disciplina y cualesquiera otros saberes que contribuyan a incrementar el *corpus* científico de la profesión.

Los saberes compartidos, la transferencia de conocimiento y la mejor práctica posible (Fombuena, 2012), son elementos a tener en cuenta en los procesos de intervención social, ya que todo ello conforma y ge-

- *Situación C*, cuando es una intervención de oficio, en ocasiones motivada por instancias superiores, en la que se detectan indicadores de riesgo que requieren contrastación, verificación y valoración.

A nivel operativo y estratégico, conocer ante qué tipo de situación se está, tiene numerosas ventajas para el profesional.

En la *situación A*, la respuesta se centra en la gestión de prestaciones o servicios vinculados con derechos fundamentales de la ciudadanía. Desde una mirada amplia (Fantova, 2018), también sería oportuno considerar los diferentes apartados de la Política Social y no adoptar una posición reduccionista centrada exclusivamente en los Servicios Sociales. El trabajador social debería centrarse en los siguientes aspectos:

- ¿Ante quién estamos en este supuesto? Ante un otro conceptualizado como ciudadano sujeto de derechos (Fombuena, 2011).
- Operativizar la intervención, centrando los objetivos en el análisis de los determinantes sociales que inciden en las diferentes situaciones de salud y vivienda, entre otras, así como en la provisión de recursos del sistema de servicios sociales, que es uno de los pilares del estado social y democrático de derecho amparado por la Constitución Española de 1978. La realidad social sobre la que se pretende actuar a través de la provisión de recursos sociales está regulada por las leyes de las diferentes Comunidades Autónomas, ya que tienen atribuida la competencia exclusiva en materia de asistencia social, en virtud del artículo 148.1.20 de la Constitución Española, aunque hay leyes de ámbito estatal que regulan ámbitos vinculados, como en materia de dependencia, protección integral contra la violencia de género, derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, el sistema de protección a la infancia y la adolescencia, entre otras.
- Facilitar el reconocimiento del derecho subjetivo en esta materia, al concretarse la petición en una solicitud de prestación o servicio. Las denominadas leyes de servicios sociales de tercera generación exponen el catálogo de prestaciones y reconocen los servicios sociales como un derecho subjetivo, constituido como un derecho de ciudadanía, siendo las comunidades autónomas las responsables de articular un sistema de responsabilidad



por voluntad propia o por autorización judicial. Para justificar esta afirmación aporta información legal basada en el Código Civil, Ley de Enjuiciamiento Civil, administrativa en el nivel de gestión de la Conselleria que tiene la competencia sobre estos recursos y ética.

Observa un cambio en la actitud de José, cambio que le sorprende ya que había valorado que era una persona que, por su profesión, tenía conocimientos sobre la materia. La entrevista entra en una dinámica de recelo y desconfianza por su parte que termina, a pesar de los esfuerzos de la trabajadora social, por dar un vuelco a la situación, en un nivel alto de tensión.

Decide cambiar de estrategia y para ello repasa mentalmente el proceso metodológico que ha seguido y saca conclusiones. El primer objetivo planteado se ha cumplido, se le ha ofrecido a José toda la información sobre el procedimiento de ingreso. El segundo objetivo también, al situarlo en el lugar de hijo y reconocer a su madre su capacidad personalísima de decidir si desea ingresar en un centro residencial o en su defecto, acudir a la autoridad judicial.

Con ello José debería sentirse satisfecho y dar por concluida la intervención. Sin embargo, se encuentran ambos enfrascados en una entrevista que va adoptando un cariz molesto e insatisfactorio, como un peloteo entre dos que va subiendo de intensidad.

El cambio de estrategia necesita apoyarse sobre el discurso del otro y la trabajadora social no encuentra hueco para poder introducir una pregunta que permita avanzar y abandonar el peloteo infructuoso en el que están inmersos. Ante el desconocimiento provocado por un no saber, vuelve el inicio del proceso metodológico y formula una pregunta: ¿qué hace que este hijo, con sus circunstancias, vida, motivaciones, historia, plantee ser “él” quien tome la decisión de ingresar a su madre en un centro residencial?, ¿por qué se enfada, incluso permite emerger la ira cuando se le remite a la voluntad de su madre o a la autoridad judicial? Así pues, decide preguntarle lo más evidente, le pregunta por su enfado. Desconcertado responde:

“Mi padre sufrió un accidente, un terrible accidente, murió cuando yo era un adolescente, nunca superé su ausencia por ello he necesitado durante mucho tiempo terapia y medicación. La ley dijo que la culpa fue suya, pero yo sé que no es verdad, nadie asumió las consecuencias de aquel accidente. Si a mi madre estando en casa le pasa algo ¿de quién será la culpa?”

a escrutinio y autoevaluación para realizar los ajustes necesarios, con la finalidad de ofrecer el mejor ejercicio profesional posible.

¿Cuál es el diagnóstico de la situación cuando el usuario no vuelve?  
¿Qué factores se tienen en cuenta para evaluar el porqué de este abandono? Esta situación se produce de forma habitual en el ámbito de los Servicios Sociales y por ello requiere un punto especial de atención.

El primer cuestionamiento respecto del abandono de los usuarios tiene dos fases. En primer lugar debemos conocer si se dispone de un registro adecuado de primeras y sucesivas visitas y de un sistema de alerta cuando no acuden a las entrevistas concertadas. En segundo lugar, hay que definir qué se considera abandono. Conocer los factores que influyen en el abandono y la adherencia al tratamiento es fundamental para trabajarlos a lo largo de la entrevista y poder prevenir ese abandono. Una ligera mejoría respecto de la situación inicial del usuario puede generar una falsa sensación de seguridad que lleve al abandono de la intervención, por esto es necesario e importante que el usuario comprenda la importancia del proceso en su totalidad que le proporcionará recursos y herramientas que le permitirá no solo mejorar, sino mantener esa mejora en el tiempo.

Para el trabajador social tiene mucha importancia la motivación de ese abandono y en qué momento se produce, ya que esto permitirá prever el pronóstico del caso, entendiendo el pronóstico como la evolución o no de la problemática presentada, la posibilidad de que se produzca un agravamiento y el retorno al servicio con mayor urgencia y mayor necesidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, M. J. (2013): *Trabajo Social. Concepto y metodología*. Madrid: Paraninfo-Consejo general del Trabajo Social
- Aguilar, M. J. y Ander-Egg, E. (1995). *Diagnóstico social, conceptos y metodología*. Albacete: Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas.
- Alvira, F. (1977): *Metodología de la evaluación de programas: un enfoque práctico*. Lumen/Humanitas. Buenos Aires
- Balcarce, G. (2013). De mesianismos impolíticos: Emmanuel Levinas. *Revista de Filosofía*, 38(2), 99-116.

# 6 | **El trabajo social y las instituciones. La introyección de la cultura institucional en el quehacer diario de los trabajadores sociales**

*Pepita Rodríguez Molinet*

## **1. INTRODUCCIÓN**

El trabajo social se desarrolla generalmente en instituciones, y estas son determinantes en los ámbitos de atención en los que intervienen, en su cartera de servicios, en el modo en que lo hacen y también en la relación que establecen profesionales y ciudadanía. Las instituciones no son neutras, se rigen por criterios ideológicos, políticos o científicos, o una combinación de todos ellos.

Las situaciones que se atienden en el terreno de la intervención social cada vez son más complejas y requieren de la actuación de equipos de profesionales interdisciplinarios también más complejos, con la integración de nuevas disciplinas muchas veces con límites difusos entre ellas. A su vez, existen servicios que necesitan de otros servicios para comprender y abordar las situaciones que se presentan.

Las instituciones pueden estar muy tensionadas y ejercer una presión sobre el equipo de profesionales que puede trasladarse a la ciudadanía (prueba de ello pueden ser las innumerables situaciones

*en la persona* como un valor fundamental de su cometido, aceptando su filosofía, pero sin incluir un método o una estrategia para hacerla realidad. Para que este valor sea real, se requiere un compromiso de la organización, una orientación del servicio, la formación de los profesionales y la participación de la ciudadanía en la organización del servicio, en el diagnóstico de lo que acontece y en su plan de atención. Cuando este valor impera *en un centro geriátrico*, las personas residentes deciden cómo quieren vivir, y cobra importancia su historia de vida y sus preferencias: pueden elegir su comida, sus horarios, el mobiliario de su habitación...; cuando lo hace *en los servicios sociales*, la ciudadanía coparticipa en su diagnóstico y en su plan de trabajo; cuando lo hace *en los servicios de salud*, aunque las personas tengan mermadas sus capacidades, tienen la posibilidad de llevar a cabo su proyecto vital, y la organización pone todos los medios a su alcance para que así sea.

Implementar este tipo de funcionamiento en las organizaciones lleva aparejado organizar sesiones con las personas implicadas para favorecer la expresión y la toma de decisiones. Para ello, López Fraguas, Marín González y De la Parte Herrero (2004) sugieren el siguiente proceso metodológico:

- *Preparación.* La persona va a tener la oportunidad de elegir quiénes de su círculo (familiares, amigos, voluntarios...) y de los profesionales (trabajadora social, médico, educador...) van a participar en las sesiones y decidir cómo quiere que sean estas.
- *Evaluación comprensiva con la persona*, explorando las necesidades, los puntos débiles, las capacidades.
- *Acordar el plan:* establecer las metas, formas de conseguirlas, responsabilidades y compromisos.
- *Implantarlo:* implica realizar los compromisos adquiridos por cada miembro participante en la sesión.
- *Seguimiento y revisión*, a modo de evaluación del proceso, de la satisfacción, y de los avances conseguidos.

Estamos generalmente más acostumbrados a organizarnos en función de las necesidades del servicio que en función de las necesidades de las personas; por largo tiempo los horarios de atención al público de muchos servicios públicos han respondido más a criterios organizativos que a garantizar la accesibilidad de la ciudadanía, o ha resultado más cómodo decirle a las personas usuarias de los servicios lo que debían hacer o lo que les pasaba, más que asumir su plena participa-

En el caso de la *orquesta sinfónica*, la dirección es fundamental, con la batuta dirige al equipo y espera de este una respuesta sumisa, disciplinada, que no admite discusión.

Las organizaciones deben promover el entusiasmo en sus profesionales, la ilusión por el proyecto, el compromiso y la responsabilidad. Siendo así, parecería más deseable la organización *banda de jazz*, puesto que pone en el centro a las personas desde una perspectiva relacional y cooperativa de confianza, lo que supone interesarse por las personas, por sus capacidades, sus limitaciones y sus expectativas y dotarlas de capacidad de autogestión, muy diferente de aquellas organizaciones que exigen de sus profesionales una respuesta estereotipada y limitante.

Román (2016) recuerda que la calidad de una organización está muy relacionada con las expectativas de sus profesionales, y propone tres preguntas que consideramos de gran utilidad y que deberían formar parte del diálogo de los profesionales consigo mismos y con las organizaciones:

1. ¿Qué espera la organización de nosotros que a nosotros nos gusta que espere?
2. ¿Qué espera la organización de nosotros que a nosotros no nos gusta que espere?
3. ¿Qué no espera la organización de nosotros y a nosotros nos gustaría que esperara?

Las expectativas son personales, pero también colectivas. Podríamos pensar, por ejemplo, en una unidad de trabajo social hospitalario en la que sus profesionales pudieran decirle a su organización que tienen gran satisfacción con la confianza que demuestran en su competencia profesional, pero que solo cuenta con sus servicios para resolver problemas de alta hospitalaria y les gustaría que confiara también en su capacidad para desempeñar trabajo social clínico o desarrollar otros programas.

Siempre que el interés sea sincero, estas tres preguntas, sencillas y profundas al mismo tiempo, pueden ser la fórmula que favorezca el entendimiento, aproxime posiciones, facilite los cambios posibles y afiance la confianza en la organización.

Otro elemento importante para considerar es que las personas que se dedican al trabajo social se enfrentan en su práctica a un hecho singular: son contratados por organizaciones para ayudar y defender a

Siguiendo la misma idea y para concluir, no se necesitan servicios, ni universidades, ni profesionales, ni tampoco progenitores excelentes, sino profesionales con adecuada preparación y competencia que son cuidados y cuidadas y cuidan con continuidad, que ofrecen una buena atención en el día a día, que revisan sus objetivos, analizan sus métodos para, si se puede, aprender de los errores cometidos y promover el cambio necesario en su organización.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Barranco, C. (2004). La intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 79-102.
- Castoriadis, C. y Vicens A. (1983). *La institución imaginaria de la sociedad*. Barcelona: Tusquets.
- De Robertis, C. (2009). Función y profesionalidad del trabajo. *Palabra: Palabra que obra*, 10, 198-215.
- Fantova, F. (2005). *Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, sistemas y organizaciones para la acción*. Madrid: CCS.
- Fernández Muñoz, J. N. (2011). Servicios Sociales, derechos de ciudadanía y atención centrada en la persona. *TS nova: Trabajo social y servicios sociales*, 3, 37-48.
- Filardo, C. (2012). Mucho por hacer: el Trabajo Social ante la crisis en España. *Documentos de trabajo social*, 51, 28-44.
- Forbes, J. (2002). *The application of age-integrated cohousing for older people*. Hobart: The Winston Churchill Memorial Trust for Australia.
- Foucault, M. (1985). *Seguridad Social: un sistema finito frente a una demanda infinita. Genealogía del poder*. Madrid: Las Ediciones de La Piqueta.
- Lapassade, G. (1977). *Grupos, organizaciones e instituciones*. Barcelona: Granica.
- López Fraguas, M. A.; Marín González, A. I. y De la Parte Herrero, J. M. (2004). La planificación centrada en la persona, una metodología coherente con el respeto al derecho de autodeterminación. *Revista española de discapacidad intelectual*, 35(2), 45-55.

# 7 | La dimensión de género en la intervención del trabajo social

*Amalia Morales Villena y Belén Agrela Romero*

## 1. INTRODUCCIÓN

La dimensión de género en el Trabajo Social, como disciplina académica y hacer profesional, es incuestionable (Agrela Romero y Morales Villena, 2017; 2018). En sus orígenes, desarrollo y sucesivas reconfiguraciones, la intervención social ha tenido un marcado carácter de género —y en ocasiones feminista—, tanto en sus formas de comprender la profesión, de problematizar el entendimiento de las necesidades sociales, como de actuar en la secuencia de la intervención social. Los conocimientos científicos y profesionales de género que sustentan su quehacer están basados en un saber situado, reflexivo y encarnado sobre el que escasamente se ha reflexionado. Ambos saberes, el epistemológico y el empírico, han de conjugarse y retroalimentarse de forma coherente para el buen proceder de la intervención en Trabajo Social.

En este capítulo procederemos, en primer lugar, a realizar un repaso sobre los aportes fundamentales del género/feminismo para con el trabajo social y su impacto en las formas de enseñar/aprender esta disciplina desde la Academia. En segundo lugar, argumentaremos la necesidad de que los y las trabajadoras sociales adquieran primero, e incorporen después, la perspectiva de género en los procesos de intervención social,

reconocimiento no se reproduce una jerarquía de saberes que vuelva a desvalorizar los conocimientos producidos desde el Trabajo Social en materia de género y feminismo, en tanto que ciencia eminentemente aplicada y de intervención social. Si la transferencia de conocimientos es por fin un valor en alza, el Ministerio de Universidades está en deuda con el profesorado de esta área de conocimiento y la vasta producción de actividad investigadora que viene realizando. Teniendo en cuenta las dimensiones a evaluar, al menos 3 de ellas refieren claramente al trabajo social —a saber, (1) transferencia mediante la formación de personas, (2) transferencia a través de actividades con instituciones, (3) transferencia generadora de valor social (la cuarta dimensión, transferencia generadora de riqueza económica, dista bastante de los principios del Trabajo Social)—, si bien, nos tememos que, como en otras áreas de conocimiento, el género y su relación con las posiciones de poder van a explicar muchas de las valoraciones negativas.

En los últimos años estamos asistiendo a una progresiva mercantilización, capitalización y privatización del conocimiento universitario en todo el mundo (Darat y Tello, 2016; Ibarra, 2012), que ha reforzado la estratificación de oportunidades de investigación de acuerdo al capital sexenial y al sistema meritocrático impuesto en las universidades. En base a estos marcos justificativos se define la “excelencia científica” (García de León, 2005). La filosofía de mercado que sustenta el espacio académico y la progresiva capitalización de los saberes están, sin embargo, resolviéndose con numerosos cuestionamientos. La institucionalización y normalización de una *dictadura* de mercado y rentabilidad sobre el espacio académico está relegando a un segundo plano el fomento del valor social y los beneficios de determinadas profesiones, como es el Trabajo Social y los estudios de género, cuyos beneficios investigadores y profesionales, en ocasiones, son poco tangibles a corto plazo. El “mercado del saber” (Ibarra, 2012) queda constreñido a los términos monetarios y no sociales. La investigación social empieza a adquirir valor en la medida en la que está co/financiada por entidades privadas, considerándose entonces como de excelencia, con fines lucrativos, que posteriormente serán los que se divulguen por los canales de prestigio, es decir, las revistas de impacto. Importa más quién financia la investigación, que quiénes, qué, cómo y por qué se investiga. Las temáticas que no son relevantes para el mercado quedan fuera, dando cuenta del modelo capitalista y androcéntrico que minusvalora temáticas de las que se ocupan el Trabajo Social y los estudios de género/feministas.



- f) Postulamos la investigación-acción, que requiere de tiempos, espacios y personas para reflexionar e interpretar datos, para aplicarlos en el terreno de lo social y para confrontar resultados. La complejidad de los cambios sociales que se derivan de la investigación en Trabajo Social necesitan tiempo para su verificación, en contra de la cantidad y rapidez de los resultados que impone el actual modelo de excelencia ligado a las prácticas neo-gerencialistas de investigación (González, Conesa y Vayreda, 2016). Este modelo de producción científica que prima cantidad frente a calidad, que prima constataciones inmediatas frente al largo plazo, que prima estadísticas cuantitativas frente a lo cualitativo, pone en serio riesgo tanto las condiciones de trabajo en las que se produce conocimiento como el valor del proceso y el tiempo que requiere la movilización de recursos (capital social, económico, cultural, simbólico y afectivo) que exige la investigación social.
- g) VINDICAMOS, en mayúscula, el saber situado, reflexivo y encarnado que es propio del Trabajo Social, tanto por sus sesgos de género como disciplinares. La construcción de conocimiento desde el Trabajo Social ejemplifica de forma muy evidente que las experiencias vitales y profesionales condicionan las formas en las que hacemos epistemología y metodología de investigación. Desde las otras publicaciones, las voces silenciadas del Trabajo Social proporcionan inestimables contribuciones a los estudios sociales y de género, haciendo frente a las élites femeninas de la sociología o la antropología que sí difunden sus trabajos en revistas de impacto. En el Trabajo Social se reflexiona desde lo auto, desde la implicación social y el compromiso (también político), desde las emociones y los dilemas éticos que están atravesados por el género (Agrela Romero, Gutiérrez y Fernández, 2017). Todas estas dimensiones ocupan un lugar central en el hacer investigador. Existe un diálogo inexorable e intersubjetivo entre el sujeto y el objeto; lo personal y mi posición con respecto a cómo me aproximo a la investigación es también conceptual porque “lo personal es teórico” (Okely, 1975). Negamos los argumentos sobre que estas emociones y afectos han supuesto el desprestigio y deslegitimación de los trabajos académicos de Trabajo Social, calificados de poco científicos y objetivos, de no neutrales, de muy personales y

conlleva a mi entender una separación artificial y negativa entre conocimiento, por un lado, y activismo político, por otro [...] y dificulta que se tenga en cuenta la dimensión de cambio social que debería existir, de forma explícita o implícita, detrás de toda propuesta feminista.

Problematizar la realidad social, teniendo en cuenta su multidimensionalidad e interseccionalidad del género, implica repensar nuestras prácticas y exponerlas en el trabajo colectivo de los equipos profesionales que integramos (Guzzetti, 2012: 111). Por ello es imprescindible que desde el Trabajo Social se generen alternativas, estrategias e intervenciones, con el fin de abordar la compleja red de problemas sociales que se nos presentan a través de un sujeto, grupo o comunidad. Cuando Neus Albertos (2009: 58) señalaba que “El Trabajo Social necesita la perspectiva de género; la igualdad necesita al Trabajo Social”, estaba señalando la necesaria alianza y complementariedad de ambas, ya que ayuda a mostrar y a cuestionar las relaciones de poder que están en la base de las relaciones desiguales y discriminatorias. La perspectiva de género nos ayuda a tomar conciencia de qué papel desempeña el Trabajo Social, quiénes son las personas con las que —y para las que— trabajamos, además de identificar desde qué posiciones ideológicas lo hacemos, ya que podemos reproducir relaciones de poder, estereotipos y prejuicios en las intervenciones.

La Comisión Europea señalaba ya en 1996 la necesidad de “Integrar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el conjunto de las políticas y acciones comunitarias”, teniendo en cuenta de manera sistemática las diferencias entre las condiciones, las situaciones y las necesidades de las mujeres y de los hombres en el conjunto de todas las políticas de la comunidad, al nivel de su planificación, desarrollo y evaluación. Incorporar la perspectiva de género ayuda a la comprensión de la situación de cada sujeto, en su contexto social y singularidad (Guzzetti, 2012: 113), y aplicarla implica importantes desafíos para las políticas del Estado, las instituciones responsables de la gestión de esas políticas y la intervención profesional, dado que condiciona incluso la administración de los recursos y cómo se producen las relaciones profesional-usuaria. Esta perspectiva debería influir también en el tipo de políticas que ponemos en marcha, con repercusiones tanto a nivel de contenidos y metodologías, como de quienes diseñan los programas o acciones y quienes son objeto de las mismas, aunque esta última diferenciación no esté siempre muy clara.

vez del proceso judicial). En cualquier caso, sin mostrar una actitud alarmista, se debe determinar la situación de peligro en la que se encuentra ella, y sus hijas e hijos, basado en la entrevista y valoración integral de la mujer, para que pueda tomar la decisión más conveniente respecto a su seguridad. Hay que valorar también si intervienen otros factores de riesgo (salud mental, indicadores de peligro, menores en riesgo).

En la siguiente fase es preciso *orientar e informar* adecuadamente sobre los derechos que la asisten, las medidas sociales y de protección, los recursos que tiene el servicio en el que trabajamos (u otros) y posibles vías de atención al problema que vive que le ayuden en la decisión que ha de tomar. Ofrecer *alternativas* a la mujer requiere organizar con ella la estrategia de salida y trabajar un plan de seguridad e independencia respecto al agresor, para lo cual debe contar con una malla de seguridad a la que recurrir (familiares, amistades, compañeros) que le permita construir un proyecto de vida libre de violencia. Entre las alternativas, es prioritario proporcionar un lugar seguro, a ser posible en su hogar, y, si no, con amigas, amigos o familiares donde se pueda quedar temporalmente. Hay que intentar primero las medidas más normalizadas; solo si no son posibles, se recurrirá a un recurso de emergencia o acogida.

El apoyo que brinde el área de Trabajo Social puede contribuir a que la víctima se sienta tranquila, lo que le ayudará en la *toma de decisiones*, que requiere definir de forma precisa su situación, para lo cual ha debido contribuir el trabajo previo con ella. Es importante hacerle ver que es víctima en ese momento y no tiene por qué serlo toda la vida y que es el agresor el responsable de la violencia y la situación derivada, que no se trata de un problema individual sino social basado en las desigualdades de género y en modelos patriarcales de sociedad. Hay que informarle con claridad de los procedimientos a seguir, y su derecho a una reparación por el daño sufrido; esto incluye la información procesal y social (sanitaria de ser necesaria). Todo ello le permitirá conocer las particularidades de un proceso complejo y le capacitará para decidir y responsabilizarse durante el proceso, para no verse envuelta por una situación que la desborda. La información proporcionada, los recursos puestos a su disposición, escucharla y brindarle la atención adecuada forman parte de un proceso que permitirán a la mujer sentirse apoyada y evitarle pasar por un proceso penoso de instituciones y/o profesionales. En definitiva, un entorno afectivo hacia la mujer influye en el proceso para que ella determine lo que considere pertinente en ese momento de su vida: separación, denuncia, etc.

institución que brinde el servicio más adecuado o posible en ese momento (atención médica especializada, judicial, etc.). Para ello se requiere el trabajo coordinado entre el área de Trabajo Social y el área específica a la que se está canalizando (médica, psicológica o jurídica). El área de Trabajo Social debe participar activamente en el proceso, contactando con la institución y persona responsable de recibir a la mujer maltratada. En este procedimiento, la víctima debe estar informada de manera permanente del proceso.

## **6. A MODO DE CONCLUSIONES: “A CADA UNA SEGÚN SU NECESIDAD; DE CADA UNA SEGÚN SU CAPACIDAD”**

Desde nuestra condición de docentes e investigadoras, consideramos imprescindible reivindicar la centralidad del análisis de género para el Trabajo Social para, desde ahí, promover sus principios y valores, contribuir a la detección de cualquier forma de discriminación —oculta a una mirada etnocéntrica y androcéntrica— y trabajar para la promoción y empoderamiento de las personas con las que y para las que trabajamos. Queda patente la necesidad de que los y las trabajadoras sociales nos formemos para adquirir las competencias necesarias que nos permitan aplicar una nueva mirada al estudio, diagnóstico y tratamiento de los problemas sociales, porque tener conciencia de las discriminaciones no es suficiente. Por ello reivindicamos la incorporación de la perspectiva feminista en nuestra docencia como primer paso para garantizar la adquisición de competencias que permita hacerla extensiva a cualquier forma de investigación o intervención.

Mary Wollstonecraft escribió en 1892 *La vindicación de los derechos de la mujer* para reivindicar el estatuto de ciudadanía que la Constitución francesa de 1789 les negaba a las mujeres. Ahora, es conveniente que desde el Trabajo Social también vindiquemos algunas cuestiones porque las desigualdades de género y la violencia de género son asuntos de responsabilidad pública, no un problema individual ni privado. Es un problema social, sistémico, patriarcal, inmerso en las relaciones de poder que, al igual que con otros problemas colectivos, deben ser objeto de medidas urgentes por parte de las instancias del Estado pues, aunque hemos reivindicado la voz y la agencia de las mujeres, no se

# 8 | La relación con la comunidad

María José Aguilar Idáñez

## 1. INTRODUCCIÓN

Toda relación implica al menos dos elementos conectados. Caracterizar la del trabajo social con la comunidad exigiría tener claro qué es el trabajo social y qué es la comunidad. Algo aparentemente sencillo, pero que en realidad es complejo.

La definición internacional del trabajo social, a pesar de su amplitud, incluye ciertos elementos potencialmente conectores con *la comunidad*, que subrayo a continuación:

El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el *desarrollo social*, la *cohesión social*, y el fortalecimiento y la *liberación* de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la *responsabilidad colectiva* y el *respeto a la diversidad* son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social *involucra a las personas y las estructuras* para hacer frente a *desafíos de la vida* y aumentar el bienestar (FITS, 2014).

No existe, en cambio, una definición de comunidad consensuada en el campo profesional, siendo centenares las definiciones que se

La comunidad es un sujeto colectivo, tiene vida propia, es dinámico y mutable, siempre en construcción y cambio permanente. La comunidad no es un nivel ni un método, es todo un ecosistema social: un contexto de vida cotidiana donde cada persona interactúa con su entorno vital, de formas muy diversas, a través de redes de comunicación. Ya sean redes densas que cuidan y protegen la vida buena<sup>22</sup>, o redes frágiles que fragmentan y deshumanizan. La comunidad es el ecosistema social donde desplegamos la vida cotidiana. Es un ecosistema integrado por subsistemas relacionales y ambientales. Un ecosistema que a su vez forma parte de otros ecosistemas más amplios, que, esos sí, exceden el marco de la convivencia y la vida cotidiana. La comunidad es “un sujeto colectivo con vida propia y que interrelaciona actores sociales diversos, integrándolos en sus propios contextos de vida, generando intercambio, energía, capacidad y potencia en un sistema creador de nuevas realidades” (Navarro, 2004: 316). Es un campo interaccional generador de apoyos, recursos y oportunidades vitales. Un campo convivencial que puede construirse como espacio relacional de cuidado y hospitalidad, o de aislamiento y hostilidad.

Concebir de este modo la comunidad nos permite salir de la jaula y explorar otros horizontes de posibilidad, empezar a trazar otro mapa para la práctica profesional. Un mapa que nos conduzca de la impotencia a la resistencia creativa. Que nos lleve, en definitiva, a la ética del trabajo social.

Esto nos obliga a ir más allá de la simple consideración del trabajo social comunitario como un método o una dimensión de la práctica profesional. El trabajo social comunitario es un proceso de transformación *desde* (no *para* ni *en*) la comunidad. Lo que exige *ser* parte de ella: sentirse (y ser sentido) como alguien que forma parte de esa comunidad que transforma y se transforma.

---

22 La idea de ‘vida buena’ (vivable, digna) se relaciona estrechamente con el paradigma alternativo del ‘*buen vivir*’, desarrollado en varios países de América Latina desde finales del siglo XX. Equivalente a la vida en plenitud, equilibrio y armonía (en quechua *Sumak Kawsay*), se desarrolla como propuesta política que busca el bien común y la responsabilidad social en relación con la Madre Naturaleza (*Pacha Mama*) y el freno a la acumulación sin fin. El ‘*buen vivir*’ plantea la realización del ser humano de manera colectiva con una vida armónica, equilibrada, sustentada en valores éticos, frente al modelo de desarrollo basado en un enfoque economicista como productor de bienes de valores monetarios.

bién en la acción comunitaria del trabajo social. El riesgo de que las comunidades acaben supliendo lo que no se hace desde la administración pública es un hecho. En no pocas ocasiones se ha utilizado el discurso de la participación social para legitimar procesos de privatización y precarización de los servicios sociales.

La tentación de cargar sobre la comunidad y las familias (o, mejor dicho, las mujeres) las tareas de cuidado es una realidad de muy vieja data. Las tendencias de las últimas décadas en las políticas de salud y de servicios sociales muestran la intensificación de tres procesos (Subirats y Vilá, 2015): *refamiliarización* (permanencia y refuerzo de la familia como protagonista en primera instancia del cuidado y la protección); *refeminización* (permanencia y refuerzo de la mujer en las funciones de cuidado); y *remercantilización* (los servicios mercantiles y de seguros complementarios adelantan a la administración pública como prestadores de servicios). Frente a ello,

el reto es cómo conectar el abordaje de las situaciones de vulnerabilidad y exclusión y las consecuencias que tienen en la vida cotidiana de las personas, con la reivindicación política y la construcción como sujetos políticos dentro de movimientos sociales más amplios (Comissió de Treball Social Comunitari, 2018: 14).

Nos recuerda Ferrán Cortés (2003 y 2014) que nuestro modelo de servicios sociales siempre se ha caracterizado por la excesiva institucionalización y una estructura organizativa altamente burocratizada que ha fomentado la gestión puramente administrativa de los problemas sociales. Esto ha llevado a un trabajo social que responsabiliza a los individuos de sus problemas y centra la práctica profesional en el trabajo individual y familiar, abandonando lo comunitario.

Al menos son cuatro los vectores principales que han eclipsado el trabajo comunitario en nuestra profesión: la preeminencia de la intervención individualizada; la configuración de los servicios sociales a partir de la lógica de la demanda; el desarrollo de un sistema de servicios sociales parcelado, fragmentado y sectorizado; y la aplicación de sistemas de gestión de servicios que burocratizan la práctica profesional (Ginesta, 2014: 53). Estos vectores han ido diluyendo la naturaleza axiológica (y por tanto ético-política) de nuestra profesión, pseudo-tecnificando una práctica cada vez más estereotipada y burocratizada, que se atrinchera en los despachos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adelantado, J. (2013). L'Estat del Benestar: Retallades i canvi de paradigma? El cas español (1995-2012). En VV. AA. *Cap a on Anam? Els ciutadans de les Illes Balears*. Palma de Mallorca: Fundació Gadeso, 143-162.
- Aguilar Idáñez, M. J. (2001). *La participación comunitaria en salud: ¿mito o realidad?* Madrid: Díaz de Santos.
- (2013). *Trabajo social. Concepto y metodología*. Madrid: Paraninfo. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/324965859\\_Trabajo\\_social\\_Concepto\\_y\\_metodologia](https://www.researchgate.net/publication/324965859_Trabajo_social_Concepto_y_metodologia)
- (2018). Calidad y calidez del trabajo social en el contexto actual: por un trabajo social dialógico. En *Actas III Congreso Trabajo Social de Aragón 2017 Construyendo sociedad construyendo profesión*. Zaragoza: Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón, 35-44.
- Alba-Rico, S. (2017). Racismo y antirracismo ¿en qué jaula estamos? *Cuartopoder*, 25 de marzo. <https://bit.ly/2JiCHP8>
- Avilés, M.; Rovira, M. y Bàrbara, B. (2014). El trabajo comunitario. Un reto para los servicios sociales básicos. *Revista de Treball Social*, 203, 63-75.
- Buraschi, D. y Aguilar Idáñez, M. J. (2014). El método de la construcción del consenso. Una herramienta participativa de toma de decisiones para la gestión creativa de conflictos. *Servicios Social y Política Social*, 105, 87-103.
- Buraschi, D.; Aguilar Idáñez, M. J. y Oldano, N. (2019). El enfoque dialógico en los procesos de participación ciudadana. *Quaderns d'animació i Educació Social*, 30. <https://bit.ly/2WUIIF>
- Casado, D. y Guillén, E. (2001). *Manual de servicios sociales*. Madrid: CCS.
- Colomer, M. (1975). Método de trabajo social. *Revista de Treball Social*, 55 (monográfico completo).
- Comissió de Treball Social Comunitari (2018). *Treball Social Comunitari a debat. Reflexions i propostes en el context actual*. Barcelona: Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.
- Cortés, F. (2003). Una aproximación a los planes comunitarios: una forma de organizar la comunidad para promover procesos de



# 9 | Lo transformativo en el trabajo social

*María José Aguilar Idáñez y Daniel Buraschi*

## 1. INTRODUCCIÓN

El cambio social siempre ha formado parte del trabajo social, desde sus orígenes. La mayoría de las personas pioneras de nuestra profesión eran activas reformistas sociales que trabajaron para mejorar las condiciones de vida de poblaciones pobres, marginadas, estigmatizadas y/o excluidas en sus respectivas sociedades y contextos históricos. Por ello, no es de extrañar que en toda la literatura profesional, desde comienzos del pasado siglo, se ponga de relieve ese afán profesional por buscar el cambio, ya sea directamente, representando los intereses de las personas con quienes se trabaja, o indirectamente, preparando a esas personas para que convezan a los responsables de tomar decisiones en diversos niveles, de manera que sus decisiones respondan a las necesidades humanas (Aguilar Idáñez, 2013). Tanto es así, que la definición internacional del trabajo social estableció expresamente, hace dos décadas, que “el trabajo social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y liberación de las personas” (FITS, 2000 y 2014).

Ahora bien, si tenemos en cuenta la situación actual del trabajo social y el pasado reciente, no parece que estemos implementando adecuadamente este mandato profesional, más bien al contrario: di-

deramiento y emancipación de los miembros del grupo oprimido, haciendo hincapié en su agencia, en sus recursos, en su resistencia; analizando las estrategias que llevan a cabo los miembros de los grupos estigmatizados para resistir a la dominación y al impacto que tiene el estigma en su vida cotidiana, dado que las personas estigmatizadas no son víctimas pasivas de los prejuicios y de la discriminación, sino que llevan a cabo diferentes tipos de estrategias para enfrentarse eficazmente a los prejuicios (Brown, 1998) que hay que reconocer y valorizar para que la acción sea más eficaz. Se puede cambiar la estructura de dominación solamente si, como plantea el feminismo y el antirracismo político y las prácticas antiopresivas, ponemos en primer plano sus luchas y resistencias.

Este reconocimiento implica partir de la experiencia vivida por las personas excluidas o víctimas de discriminación, diseñar estrategias de acción desde su realidad vital concreta (Adams, Dominelli y Payne, 2002) y cambiar nuestro posicionamiento, de “personas expertas”, “portavoces” o “líderes” de las intervenciones, a facilitadores/as y aliados/as (Bishop, 2002), sabiendo escuchar, dar espacio, siendo autocríticos/as y aceptando salir de nuestra zona de confort. La incertidumbre, la incomodidad, el sentirse “desplazados/as” son buenos indicadores de que estamos trabajando en la dirección correcta. Una acción antiopresiva que no modifique nuestra mirada, que no nos haga conscientes de nuestros modelos implícitos y de nuestras contradicciones no es antiopresiva, sino funcional a un sistema de dominación (Kivel, 2017).

El compromiso emancipatorio y transformador es, inevitablemente, conflictivo, sobre todo si somos coherentes con sus principios en nuestra cotidianidad. Si existe un racismo y un sexismo cotidiano, es necesario un antirracismo y un feminismo cotidianamente comprometido en los espacios significativos, donde la “normalidad de la opresión” no suele cuestionarse. Es preciso reconocer, valorizar y crear sinergias entre “microprácticas de resistencia”, asumiendo algunos principios de la organización comunitaria: entender que los grupos oprimidos, racializados, discriminados o estigmatizados no son un bloque monolítico, y que pueden existir diferentes “racionalidades” y estrategias de resistencia, y que es, por tanto, necesario apoyar procesos creativos de articulación de estas estrategias (Mizrahi, 2014). Es central, por lo tanto, apoyar la emergencia de conocimientos, prácticas, competencias y marcos interpretativos normalmente silenciados; apoyar la “emergencia” de nuevas formas de ser, de saber y de poder (De Sousa Santos, 2010).

*las víctimas*: las personas pobres y las familias desestructuradas en general, así como los inmigrantes en particular, son considerados responsables de la sobrecarga de los servicios sociales, de los problemas de la educación, son percibidos como “parásitos” del estado de bienestar y se les atribuye exclusivamente a ellos la responsabilidad de la exclusión.

- La categorización de la persona como *carenciada* se basa en una visión etnocéntrica de lo que consideramos “normal”, y se centra en sus supuestas carencias económicas, sociales, culturales, lingüísticas, etc. Sobre esta categoría se asientan los modelos compensatorios, los estilos de intervención basados en las acciones cuyo objetivo es paliar insuficiencias y “normalizar al sujeto” sin tener en cuenta los recursos, el capital humano y las potencialidades de las personas.

La categorización implica un proceso de reducción de la complejidad de la persona a una o pocas de sus supuestas características. Desde este punto de vista, los modelos implícitos son un dispositivo de reducción y de invisibilización de parte de la realidad social. A menudo no tomamos en cuenta la historia previa; focalizamos nuestra atención en los problemas y no en la capacidad de las personas para hacer frente a sus dificultades; invisibilizamos determinados factores sociales y coyunturales, las múltiples identidades y la complejidad. De esta forma la persona pierde la posibilidad de autodefinirse, la definición de su identidad no le pertenece. La indiferencia y la exclusión de la esfera de las personas con poder de acción son formas sutiles de dominación porque niegan la complejidad del sujeto, e incluso le niegan la consideración de tal, para convertirlo en un mero objeto.

Otra característica de este proceso es que solemos aplicar nuestras categorías analíticas a otras realidades sociales olvidando que pueden existir diferencias. Adaptamos la realidad a las categorías, en lugar de las categorías a la realidad: creemos que las categorías que utilizamos en nuestro trabajo son universales y se puedan aplicar en todos los contextos.

La categorización impuesta no es un proceso individual, sino que se trata de un fenómeno complejo en el cual intervienen creencias personales, dinámicas relacionales, elementos estructurales y marcos culturales de referencia. Más allá de las actitudes personales, a menudo es el propio sistema de relaciones que estructura un determinado servicio de inter-

## BIBLIOGRAFÍA

- Adams, R.; Dominelli, L. y Payne, M. (2002). *Anti-Oppressive Practice*. Basingstoke: Palgrave MacMillan.
- Aguilar Idáñez, M. J. (2010). Modelos de intervención social con inmigrantes e interculturalidad: un análisis crítico. *Inguruak. Revista Vasca de Sociología y Ciencia Política, Monográfico especial 'Sociedad e Innovación en el siglo XXI'*, extra 0, 77-94.
- (2011). El racismo institucional en las políticas e intervenciones sociales dirigidas a inmigrantes y algunas propuestas prácticas para evitarlo. *Documentación Social*, 162, 139-166.
- (2013). *Trabajo social: concepto y metodología*. Madrid: Paraninfo.
- (2016). *Tres respuestas sobre el Trabajo Social*. <https://mariajo-seaguilaridanez.wordpress.com/2016/08/13/respondiendo-sobre-el-trabajo-social/>
- (2017). Calidad y calidez del trabajo social en el contexto actual: por un Trabajo Social dialógico. En *Actas III Congreso Trabajo Social de Aragón 2017. Construyendo sociedad, construyendo profesión*. Zaragoza: Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón, 35-44.
- Aguilar Idáñez, M. J. y Buraschi, D. (2012). Prejuicio, etnocentrismo y racismo institucional en las políticas sociales y los profesionales de los servicios sociales que trabajan con personas migrantes. *VII Congreso Migraciones Internacionales en España*. Bilbao: Universidad del País Vasco. <https://bit.ly/2NyImDT>
- (2013). Participación, modelos implícitos e intervención de los profesionales de lo social. En *Actas oficiales del IV Congreso de la Red Española de Política Social (REPS). Las políticas sociales entre la crisis y la post-crisis*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, 1422-1434. <https://www.dropbox.com/s/hpzto77agdc0cq5/actas.pdf>
- (2014). Educating social workers without boundaries through the Intercultural Social Intervention Model (ISIM). En Noble, C.; Strauss, H. y Littlechild, B. (eds.). *Global social work. Crossing borders, blurring boundaries*. Sydney: Sydney University Press, 41-53.
- (2018). La interculturalidad como proyecto político, social y profesional. En Mora, A. (ed.). *Mediación intercultural y gestión de*

# 10 | Trabajo Social y exclusión

*Alfonso García Vilaplana*

Gastados años que hoy aquí  
se espejan en tu rostro,  
donde no cuentan sino los días  
en un cansado devenir imposible.  
Repercute de gris el patio. Recién,  
la noche apagará en negro la celda.  
Un día sucederá copiado a otro,  
igual a otra llegará la noche.  
Entrever en el sueño deseos;  
a la vigilia desear en sueños:  
firme trama que ya es un hábito.  
Sin duda, infamará la cárcel,  
pero más su ulterior oprobio.  
Sólo la muerte traerá el olvido.

(Homenaje a Oscar Wilde)

Estancia en Reading, poema de Julio Ribera Torres

Ámbitos	Principales factores de exclusión	Ejes de desigualdad		
Residencial	Sin vivienda propia	Género	Edad	Etnia / procedencia o lugar de nacimiento
	Infravivienda			
	Acceso precario a la vivienda			
	Viviendas en malas condiciones			
	Malas condiciones de habitabilidad (hacinamiento...)			
	Espacio urbano degradado, con deficiencias o carencias básicas			
Relacional	Deterioro de las redes familiares (conflictos o violencia intrafamiliar)			
	Escasez o debilidad de redes familiares (monoparentalidad, soledad...)			
	Escasez o debilidad de redes sociales			
	Rechazo o estigmatización social			
Ciudadanía y participación	No acceso a la ciudadanía			
	Acceso restringido a la ciudadanía			
	Privación de derechos por proceso penal			
	No participación política y social			

Fuente: Subirats (2004).

El VIII informe Foessa (Fernández, 2019) analiza en su capítulo 3 los resultados de la exclusión social en España. Destaca que las etapas expansivas de la economía española en el periodo postcrisis mantienen los hándicaps para reducir las formas más severas de exclusión:

- constata la existencia de una fractura social;
- aquellas personas que sufrieron más la incidencia de la crisis, encuentran más problemas para salir de esa situación;
- casi uno de cada 10 hogares españoles sufre situaciones extremas de dificultad;
- las transferencias sociales muestran una capacidad limitada para hacer frente a la pobreza;
- recomienda revisar el modelo de creación de empleo;

manecieron en el lugar durante tres años. María cultivaba una pequeña huerta, que compartía con otros vecinos, y su marido ayudaba en las reformas de las casas de los alrededores. Fueron muchos meses felices. Allí nacieron sus dos hijos pequeños. Disponían de asistencia sanitaria, probablemente el subsistema de protección social más inclusivo de cuantos ha utilizado María a lo largo de este tiempo. Por desavenencias con el propietario de la casa se mudaron a un viejo pozo en desuso, una propiedad abandonada en la confluencia de dos ramblas. Es extraño pues son invisibles a los ojos de la comunidad, a pesar del lugar elevado elegido para asentarse y el color verde manzana que ilumina la fachada del edificio. Carecen de agua y luz. Disponen de un pequeño motor que les suministra un poco de electricidad por las noches. El agua la acarrean desde fuentes cercanas. Han trabajado mucho para acondicionar el espacio. Como modernos robinsones, han vallado un pequeño huerto donde cultivan verduras para casa. La cocina y el baño son exteriores. Llevan residiendo en ese lugar inhóspito 15 años, y allí han crecido sus hijos. Para escolarizarlos tuvieron que pedir a los vecinos que les facilitaran una dirección de empadronamiento, pues sin ella no era posible que los admitieran en el colegio. Las hijas mayores protestan, porque han tenido que sacrificarse para sacar adelante a la familia, cuidar de los hermanos pequeños y se han visto imposibilitadas de recibir la formación que hubieran deseado. De esta forma parecen condenadas a perpetuar la forma de vida de María; aunque dominan el castellano, escriben y leen con dificultades.

Un observador externo, desapasionado, diría que las instituciones sociales no los han tratado bien y a pesar de ello han sobrevivido. María y su familia representan el contrapunto extremo de lo que Smale, Tuson y Statham (2003) afirman cuando establecen que muchos problemas individuales se resuelven sin que intervengan los servicios sociales. Los hijos varones han sido escolarizados y a pesar de las dificultades han coronado el ciclo educativo con éxito. Los mayores tienen un título académico de Formación Profesional y han encontrado trabajo; los pequeños todavía asisten a las clases de instituto con fortuna incierta. La hija mayor parece destinada a sacrificarse por la familia, dedicada al cuidado de los miembros más frágiles. La hija pequeña se casó hace unos años, y enviudó al fallecer su marido en un accidente. Tiene dos hijos del matrimonio. Tiempo después tuvo una pareja de la que se separó y tiene dos hijos más. Ha pasado temporadas en Rumanía, Alemania y finalmente se ha instalado junto a los padres. La familia

Bebe continuó con su rutina habitual, se levantaba tarde, desayunaba y se dirigía a la asociación Àmbit, donde permanecía silencioso, esperando que alguna persona reparase en su presencia y lo introdujera en la conversación o le presentara al grupo informal que debatía alrededor de un café y algún dulce. Muchas veces Pepa hacía de cicerone, saludándolo e invitándolo a expresarse mediante la música. Todo el mundo asistía asombrado a la transformación de la timidez a la extraversión de un rostro enormemente expresivo y alegre. Durante esos minutos parecía detenerse el tiempo mientras de la aparente fragilidad de Bebe emergía un sonido poderoso y sereno del que podían disfrutar casi a diario. Las obligaciones, los múltiples requerimientos del día a día de una asociación y las ocupaciones de los residentes del albergue disolvían la reunión. Bebe se marchaba al centro de la ciudad donde tocaba en diferentes puntos a cambio de unas monedas. Aunque sobrevivía gracias a los escasos ingresos y el apoyo de su amigo, el dinero no era lo más importante.

Unos meses después, Bebe acudió desolado a la asociación Àmbit. Se había reproducido, una vez más el drama. La policía local le había vuelto a confiscar su violín. Tocaba en la calle sin permiso administrativo. Además, le había puesto una nueva multa. Esta era la que hacía el número treinta. Le acompañaba su amigo desesperado, ya no podía más, había que hacer algo. Hasta ahora había agotado todos los recursos, en numerosas ocasiones había acudido a Cash Converters, una tienda de segunda mano para agenciarse un instrumento sustituto, pero ya no le quedaba dinero. Solo tenía un viejo y hermoso violín que había heredado y conservado porque representaba el vínculo con su Rumanía natal. La música constituía su razón de ser, lo anclaba al mundo, le confería identidad. De ahí el drama que representaba la pérdida sistemática de tantos y tantos instrumentos.

Coincidió con Bebe el día que su amigo, consternado, contaba a Pepa la última confiscación del violín. No pude dejar de escuchar la historia e intervenir. Me sentí un trabajador social todopoderoso, ayudaría a Bebe a recuperar su instrumento. Bebe me miraba escéptico, pero aceptó acompañarme en la búsqueda del Grial. Pepa y el amigo de Bebe, sorprendidos de mi vehemencia, me dejaron hacer. Nos dirigimos al Ayuntamiento y en el trayecto en el bus reflexioné sobre las dificultades de la empresa. Finalmente accedimos a la enorme sede de la policía local, sin poder traspasar la garita de acceso a las dependencias, en las que un funcionario nos indicó que efectivamente, la



## Colección Trabajo Social:



### **FUNDAMENTOS DEL TRABAJO SOCIAL: ÉTICA Y METODOLOGÍA**

De Robertis, Cristina

ISBN 13: 978-84-7642-695-1

Páginas: 183



### **MEDIACIÓN FAMILIAR Y SOCIAL EN DIFERENTES CONTEXTOS**

Poyatos García, Ana (Coord.)

ISBN 13: 978-84-7642-696-8

Páginas: 302



### **EL TRABAJO SOCIAL TERRITORIALIZADO**

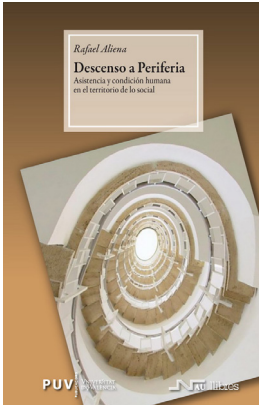
*Las transformaciones  
de la acción pública  
en la intervención social*

Hamzaoui, M.

ISBN 13: 978-84-7642-708-8

Páginas: 216

## Colección Trabajo Social:

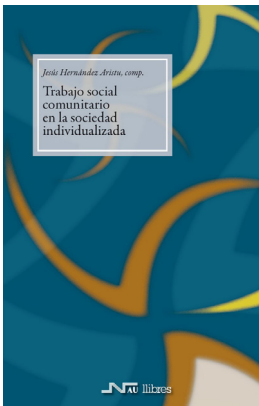


**DESCENSO A PERIFERIA**  
*Asistencia y condición humana  
en el territorio de lo social*

Aliena Miralles, Rafael

ISBN 13: 978-84-7642-709-5

Páginas: 240



**TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO  
EN LA SOCIEDAD INDIVIDUALIZADA**

Hernández Arístu, Jesús

ISBN 13: 978-84-7642-785-9

Páginas: 224



**PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN  
SOCIOEDUCATIVA  
CON LAS ADOLESCENCIAS**

Pérez Cosín, José Vicente  
Navarro Pérez, José Javier  
Uceda i Maza, Francesc Xavier

ISBN 13: 978-84-7642-797-2

Páginas: 320

## Colección Trabajo Social:

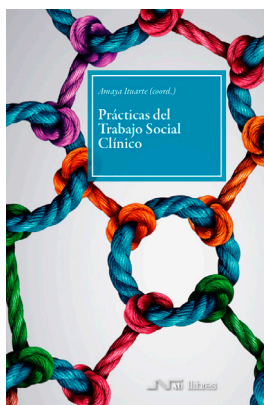


### **EL TRABAJO SOCIAL Y SUS INSTRUMENTOS** *Elementos para una interpretación a piacere*

Fombuena Valero, Josefa

ISBN 13: 978-84-7642-842-9

Páginas: 272

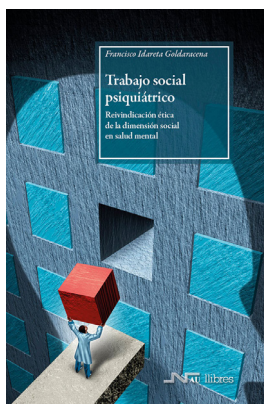


### **PRÁCTICAS DEL TRABAJO SOCIAL CLÍNICO**

Ituarte Tellaeche, Amaya

ISBN 13: 978-84-16926-13-8

Páginas: 252



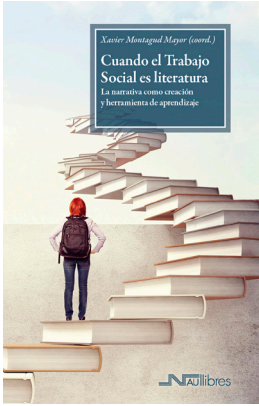
### **TRABAJO SOCIAL PSIQUIÁTRICO** *Reivindicación ética de la dimensión social en salud mental*

Idareta Goldaracena, Francisco

ISBN 13: 978-84-16926-82-4

Páginas: 240

## Colección Trabajo Social:



### **CUANDO EL TRABAJO SOCIAL ES LITERATURA**

*La narrativa como creación  
y herramienta de aprendizaje*

Montagud Mayor, Xavier

ISBN 13: 978-84-16926-91-6

Páginas: 208