

# El lugar de la supervisión educativa en la formación de grado en Trabajo Social

IRENE DE VICENTE ZUERAS

**ADVERTIMENT.** La consulta d'aquesta tesi queda condicionada a l'acceptació de les següents condicions d'ús: La difusió d'aquesta tesi per mitjà del servei TDX ([www.tesisenxarxa.net](http://www.tesisenxarxa.net)) ha estat autoritzada pels titulars dels drets de propietat intel·lectual únicament per a usos privats emmarcats en activitats d'investigació i docència. No s'autoritza la seva reproducció amb finalitats de lucre ni la seva difusió i posada a disposició des d'un lloc aliè al servei TDX. No s'autoritza la presentació del seu contingut en una finestra o marc aliè a TDX (framing). Aquesta reserva de drets afecta tant al resum de presentació de la tesi com als seus continguts. En la utilització o cita de parts de la tesi és obligat indicar el nom de la persona autora.

**ADVERTENCIA.** La consulta de esta tesis queda condicionada a la aceptación de las siguientes condiciones de uso: La difusión de esta tesis por medio del servicio TDR ([www.tesisenred.net](http://www.tesisenred.net)) ha sido autorizada por los titulares de los derechos de propiedad intelectual únicamente para usos privados enmarcados en actividades de investigación y docencia. No se autoriza su reproducción con finalidades de lucro ni su difusión y puesta a disposición desde un sitio ajeno al servicio TDR. No se autoriza la presentación de su contenido en una ventana o marco ajeno a TDR (framing). Esta reserva de derechos afecta tanto al resumen de presentación de la tesis como a sus contenidos. En la utilización o cita de partes de la tesis es obligado indicar el nombre de la persona autora.

**WARNING.** On having consulted this thesis you're accepting the following use conditions: Spreading this thesis by the TDX ([www.tesisenxarxa.net](http://www.tesisenxarxa.net)) service has been authorized by the titular of the intellectual property rights only for private uses placed in investigation and teaching activities. Reproduction with lucrative aims is not authorized neither its spreading and availability from a site foreign to the TDX service. Introducing its content in a window or frame foreign to the TDX service is not authorized (framing). This rights affect to the presentation summary of the thesis as well as to its contents. In the using or citation of parts of the thesis it's obliged to indicate the name of the author.

**DEPARTAMENTO DE TEORÍA E HISTORIA  
DE LA EDUCACIÓN  
FACULTAD DE PEDAGOGÍA  
UNIVERSIDAD DE BARCELONA**

**Programa de Doctorado Educación y Democracia  
Bienio 2002-2004**

***EL LUGAR DE LA SUPERVISIÓN EDUCATIVA EN LA  
FORMACIÓN DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL***

**TOMO I**

**Tesis doctoral presentada por: IRENE DE VICENTE ZUERAS para la  
obtención del grado de Doctora por la Universidad de Barcelona.**

Barcelona, 2009

Directora: Dra. Violeta Núñez Pérez

## **CAPÍTULO 3**

### **El Trabajo Social**

#### **3.1.- Aproximación histórica**

- 3.1.1.- Formas de la acción social
- 3.1.2.- Hilos históricos: génesis de la profesión

#### **3.2.- Conceptualización y disciplina**

- 3.2.1.- El concepto de Trabajo Social
- 3.2.2.- El Trabajo Social como disciplina

#### **3.3.- El Trabajo Social: objeto e investigación**

- 3.3.1.- Objeto del Trabajo Social
- 3.3.2.- La investigación en Trabajo Social

#### **3.4.- El método en Trabajo Social**

- 3.4.1.- Métodos tradicionales: intervención individual, grupal y comunitaria
- 3.4.2.- Otros métodos: la supervisión, la investigación y la administración

#### **3.5.- El Trabajo Social en el momento actual**

- 3.5.1.- Áreas profesionales y ámbitos de intervención
- 3.5.2.- Las instituciones como marco en el que se desarrolla la actividad profesional del Trabajo Social: una mirada desde el paradigma neoliberal
  - 3.5.2.1.- Un antídoto ante los efectos no deseados: la supervisión
  - 3.5.2.2.- La supervisión del trabajador social y las instituciones de servicios sociales
  - 3.5.2.3.- Un paso a la acción

### **3.1.- Aproximación histórica**

Dado que el tema central de este estudio es la supervisión educativa y a fin de contextualizar el trabajo social en el que ésta se da, creemos oportuno considerar algunos elementos de interés a modo de fundamentación y de acercamiento a la profesión. La aproximación histórica es importante porque además de remitirnos a sus orígenes también nos acerca a figuras tan relevantes y cercanas a la supervisión como son Mary Ellen Richmond y Octavia Hill, tal y como se ha señalado con anterioridad en el capítulo 2.

#### **3.1.1.- Formas de la acción social**

##### **Los inicios**

La acción social emerge a partir de las necesidades sociales. Tomamos en consideración las palabras de Casado cuando dice que el hombre ha de satisfacer una serie de necesidades para sobrevivir como individuo y para subsistir como especie (...) aunque no se trata únicamente de sobrevivir sino de vivir humanamente, lo que plantea una gama bastante amplia de necesidades (1997:56).

Las necesidades han existido y existen hoy en día y, de la misma manera, dar respuesta a las mismas es tan antiguo como el origen de la propia humanidad.

En nuestro caso tomamos la historia a partir del pueblo hebreo, la tradición romana, la griega y la cristiana, para ver la sensibilidad que se tenía hacia las personas con necesidades sociales.

Vamos a pararnos brevemente a comentar algunos aspectos de las mismas:

### **Edad Antigua**

En los libros sagrados hebreos se encuentran referencias a valores como la justicia, la solidaridad, la pobreza y la limosna. Ya en aquella época tanto la moral judía como el antiguo testamento tienen en consideración a los pobres e imponen obligación de caridad de los más afortunados hacia los más desfavorecidos.

En Grecia se hace la primera distinción entre las personas pobres, las que son merecedoras de ayuda, y las que no lo son.

En el Derecho Romano aparece la obligación de mantenimiento de viudas y huérfanos. Es conocida la norma que aplicaba la mayoría de los césares de “*panem et circenses*” que se basa en el principio de que para mantener a las masas populares más necesitadas sin revueltas, hay que ofrecer una alimentación básica y también festejos para distraerlos.

En el cristianismo uno de los pilares básicos es el amor al prójimo como queda patente en la frase de San Juan “*Deus caritas est*”, “Dios es amor”, existiendo preceptos por los que se obliga a ayudar al prójimo con el único límite de nuestros propios bienes. Este principio queda establecido por ley cuando el cristianismo deviene en religión oficial<sup>55</sup> del imperio romano.

### **Edad Media**

En la Edad Media y durante el Feudalismo eran los señores feudales los encargados de dar protección a sus siervos menos favorecidos a cambio de trabajo y fidelidad. Aún así, en este período se produjo el mayor crecimiento de este segmento de población al coincidir largas guerras con numerosas epidemias que produjeron falta de abastecimiento y las consiguientes hambrunas en Europa.

La caridad se podía practicar bien a través de limosnas, donaciones de bienes y/o acogimientos con el fin de conseguir la salvación de las almas de las personas que practicaban dicha caridad.

---

<sup>55</sup> Edicto de Milán de Constantino 1º el Grande, año 313.

Los mayores centros de atención a los necesitados eran instituciones cristianas: monasterios, parroquias, congregaciones, etc.

### **En la Edad Moderna**

Con el nacimiento del capitalismo mercantil y la consiguiente decadencia del feudalismo adquiere importancia la individualidad y la persona. El Estado se implica en el nuevo orden económico de forma absolutista.

Muchos de los habitantes de Europa del siglo XVI eran pobres, personas sin pertenencias. En ese momento histórico desaparece la ayuda a los pobres (que se ofrecía para la salvación de sus almas) y se tiende a considerarlos como un peligro para la sociedad apareciendo por ejemplo la prohibición de mendigar. Sin embargo, en la España de ese período, dar limosna seguía siendo el mejor método para “ganar el cielo”.

Luis Vives impondrá la secularización de la caridad cristiana que pasará a ser beneficencia pública y municipal. También introduce el concepto de prevención como desarrollo formativo de los niños de familias desfavorecidas para ponerlos en condiciones óptimas de incorporarse al mundo del trabajo.

### **La Ilustración y el S. XIX**

Coincidiendo con el desarrollo de los estados y con el proceso de secularización, aparecen textos como La Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano en 1791 que impone al Estado el deber de proporcionar trabajo al necesitado y ayudar al que no pueda desempeñarlo.

La forma de ejercer la ayuda a los pobres será a través de la beneficencia y la filantropía. Pasa a ser un deber moral por parte de los ricos.

En el siglo XIX aparece el Estado Liberal y las Constituciones, donde la beneficencia es asumida por el propio Estado.

A pesar del crecimiento económico de esta época no se produjo la eliminación de las desigualdades sociales y económicas. Lo que sí produjo fue una concentración de las clases más desfavorecidas en las ciudades que con el tiempo será la semilla del socialismo (segunda mitad del siglo XIX) cuyo máximo representante fue K. Marx.

A finales de siglo, y con el impulso de los Estados, el apoyo de la Iglesia y las influencias del socialismo, aparecerán los Seguros Sociales que cubren riesgos de enfermedad, accidentes profesionales, invalidez y vejez. Las aportaciones de las personas que están en activo revierten en cubrir las necesidades de las personas más necesitadas.

Hasta aquí hemos visto cómo la acción social, en cuanto ayuda al necesitado, ha sido una constante histórica. La asistencia ha ido evolucionando de manera paralela al desarrollo de la sociedad. Si bien en los orígenes se puede hablar de formas de solidaridad<sup>56</sup>, después de diferentes etapas, surge el nacimiento de Trabajo Social como profesión, institucionalización y profesionalización de la ayuda social a las personas.

Presentamos a continuación, a modo de resumen, los itinerarios y los contenidos básicos de la acción social de la mano de N. De la Red quien sistematiza de una manera clara las formas de ayuda a lo largo de la historia hasta la aparición del Trabajo Social:

### ***Itinerario***

### ***Contenidos básicos de la acción social y de la ayuda***

#### ***Primeros pasos***

*La ayuda de la familia, la tribu o el clan.  
Impulsos humanitarios y religiosos. Código de Hammurabi<sup>57</sup>  
La sabiduría oriental: confucionismo, taoísmo, budismo  
El judaísmo  
La ayuda social en Grecia durante el dominio de Atenas  
Emperador Marco Aurelio. Los questores alimentorum  
Cristianismo e islamismo*

#### ***Siglo IX***

*Carlo Magno “el emperador social”*

<sup>56</sup> No había Trabajo Social.

<sup>57</sup> Se indica el Código de Hammurabi como uno de los documentos más antiguos de la antigua Mesopotamia en el que se refleja ya un interés por intervenir en los problemas sociales y por ordenar las relaciones con un carácter humanitario y dentro de un orden social justo.

<i>Edad Media</i>	<i>La protección social de reyes y señores La limosna La ayuda mutua en los gremios La ayuda pública (hospitales); acción de las órdenes Religiosas</i>
<i>Renacimiento</i>	<i>Tratado del Socorro de los pobres de Luis Vives como primera sistematización de la práctica social de ayuda a los necesitados.</i>
<i>Siglo XVII</i>	<i>San Vicente de Paúl Leyes de Pobres (Inglaterra)</i>
<i>Siglos XVIII-XIX</i>	<i>Reforma de las leyes de Pobres La acción benéfico-asistencial y la filantropía en el capitalismo naciente. Chalmers, Ozanam, Sistema Elberfeld, matrimonio Webb, Toynbee, Dawson</i>
<i>Siglo XIX</i>	<i>Creación y desarrollo de las sociedades de Organización de la Caridad .Surgimiento de la Política Social</i>
<i>Siglo XX</i>	<i>Creación de las primeras escuelas de Trabajo Social. Mary Richmond. Social Diagnosis (1917) Primera sistematización profesional del Trabajo Social (1993:21)</i>

### **3.1.2.- Hilos históricos: génesis de la profesión**

Éste es un punto que nos permite hacer una mirada de la acción social al Trabajo Social, a la génesis de la profesión.

La forma de ayuda a las personas históricamente se ha materializado de maneras diversas a lo largo de la historia: códigos de conducta, prescripciones, caridad, beneficencia, filantropía, etc., hasta llegar a la ayuda profesionalizada dentro del Estado del bienestar moderno.

Nuestra profesión tiene, como hemos visto anteriormente, una base con unos antecedentes lejanos en las distintas formas de ayuda. En este marco configurado bajo la constante preocupación histórica por las necesidades humanas y su satisfacción, es

donde debemos situar las formas de acción social (acciones precisas y concretas) que anteceden en el tiempo al Trabajo Social y a los Servicios Sociales<sup>58</sup>.

Como decíamos, siempre ha existido en las sociedades la ayuda entre los individuos, encaminada a defender y a lograr la supervivencia de sus miembros. De una manera u otra, en función de los diferentes momentos históricos y del ideal al que sirvieran, se ha tenido como objetivo la lucha contra la marginación, el malestar y el sufrimiento.

La Iglesia tuvo un papel preponderante al encargarse de asumir algunas formas de asistencia pública. La caridad supuso los cimientos de lo que más tarde se convertiría en la profesión de Trabajador Social.

La Revolución Industrial y el liberalismo económico propiciaron importantes necesidades sociales entre la población. Por otro lado con la Revolución Industrial se acaba el papel predominante de la Iglesia. El Estado asume las acciones más importantes y la asistencia comienza a ser protagonizada por laicos. Nace de este modo el Servicio Social, que no es otra cosa que la tecnificación del asistencialismo.

El nacimiento del Trabajo Social hemos de ubicarlo entre los siglos XIX y XX. Es concretamente en el siglo XIX la época en la que surge el auténtico embrión de la acción social como profesión gracias a la *Charity Organization Society*.

---

<sup>58</sup> Nos acercamos al término Servicios Sociales a partir de las siguientes definiciones:

Los Servicios Sociales se basan en la articulación de respuestas ante las situaciones de necesidad consideradas en un Estado social y democrático de derecho (Alemán y Pérez, 1996: 30).

Como apunta D. Casado consisten en respuestas técnicas orientadas a prevenir carencias, a rehabilitar a los sujetos carenciados o a la acción asistencial de cobertura o apoyo (1997:115).

Los Servicios Sociales son instrumentos o respuestas técnicas que utiliza el Trabajo Social. Se aplicarán a la realidad, pero no intervendrán en ella, por muy carencial que sea, porque es misión del Trabajo Social.

Las definiciones anteriores permiten hacer una aproximación al término. Una definición más ampliada es la que nos aporta Encarna Guillén. Para la autora la expresión servicios sociales (en este caso a nivel internacional) es utilizada con distintos significados:

- En un sentido amplio, para designar los seis subsistemas de la política social que comprenden la sanidad, la educación, la protección a la vivienda, la protección al empleo, los seguros de renta o de subsistencia y los servicios sociales personales, por ejemplo Inglaterra.
- En un sentido más restringido, refiriéndose sólo al último subsistema, es decir, a los servicios sociales personales, que es así como se utiliza en España.
- Con un significado equivalente a la *“actividad llevada a cabo por los profesionales trabajadores sociales”*. Este significado, aunque cada vez más en desuso, se ha venido utilizando únicamente en algunos países latinoamericanos y en Francia” (1996:711).

Esta organización seguía la filosofía de T. Chalmers. Se basaba en que el individuo era el causante de su pobreza y la aceptación de la asistencia pública destruía el respeto a sí mismo del mendigo y hacía que se acostumbrara a vivir de la limosna. La sociedad seguía también la sugerencia de Chalmers de que debía pedirse al indigente que pusiera en ejercicio todas sus capacidades para mantenerse a sí mismo (Friedlander, 1975: 43-45).

Más adelante dicha institución trabaja en dos líneas de actuación, una de acción individual y otra de acción colectiva. En 1903, se funda la *London School of Sociology* donde queda establecido un plan de formación profesional que, muchos trabajadores en activo estaban solicitando para comprender más profundamente las conductas, el entorno y los problemas de las personas.

Es de destacar, entre las diversas personalidades que influyeron en los inicios del Trabajo Social a Mary Richmond, Octavia Hill, Jane Adams, Josephine Shaw, Samuel y Henrietta Barnett. De entre sus múltiples aportaciones, señalaremos algunas de interés:

- Mary Richmond aportó el primer método<sup>59</sup> de TS. En 1897 planteó la necesidad de una escuela de trabajadores sociales. Creó en 1898 la *New York School of Philanthropy*.
- Octavia Hill aportó la importancia del “cara a cara” y la relación personal con el interesado. Se puede asegurar que fue una de las primeras trabajadoras sociales con funciones de supervisión.
- Jane Adams a raíz de una visita a *Toymbee Hall*, una casa de acogida situada en Londres, tuvo la idea de construir una similar en Estados Unidos, en un barrio pobre de Chicago. Realizó una interesante labor filantrópica convenciendo a mujeres jóvenes para que la ayudaran a cuidar niños abandonados, alimentar enfermos y, en general, a ocuparse de los más necesitados.

---

<sup>59</sup> Del que más adelante comentaremos.

- Josephine Shaw establece la pluricasualidad entre los factores personales y los sociales que llevan a la pobreza.
- El matrimonio Barnett contribuyó al futuro trabajo social con grupos.

Los orígenes de lo que hoy entendemos como Trabajo Social provienen de las visitadoras sociales. Se remontan a finales del siglo XIX gracias a las tendencias humanistas y religiosas de la época y a principios del siglo XX en las sociedades industrializadas de los países occidentales.

Las visitadoras sociales <sup>60</sup>emergen para atender, como personal preparado, a las personas indigentes en el marco de una institución denominada *Charity Organisation Societies* (C.O.S.) con sede en Inglaterra. Es por tanto, una institución que pretende “profesionalizar” al grupo de personas cuyo voluntariado va dirigido hacia los más desfavorecidos.

Respecto a la profesión en el Estado Español, hemos de señalar que la asistencia social se originó en el sector católico hecho que ha marcado durante muchos años la actividad profesional. Sin embargo no es hasta el año 1932 cuando se produce la creación de la denominada Escola d'Assistents Socials, primera del Estado español, escuela que en 1979, se integró al ICESB (Institut Catòlic de Ciències Socials de Barcelona).

Las importantes situaciones de carencia a raíz de la primera guerra mundial requirieron de personas preparadas. De esta manera se incrementan el número de centros de formación de Trabajo Social. A partir de entonces es cuando empieza a revalorizarse la disciplina. Aunque las secuelas de la guerra podríamos decir que fueron el embrión para la creación de dichos centros, se dieron otras circunstancias también importantes

---

<sup>60</sup> Visitadoras sociales, Asistentes Sociales y, en la actualidad, Trabajadores Sociales.

como el desarrollo del Estado del Bienestar<sup>61</sup> y la demanda de este tipo de profesionales desde las diferentes instituciones. Vemos pues que el Trabajo Social se ha profesionalizado por la conjunción de diferentes factores.

Se profesionaliza el TS cuando deviene una práctica concreta para el abordaje de las dificultades sociales que presentan las personas. Ello requiere de un proceso de formación tendente a la apropiación de conocimientos y desarrollo de habilidades que es debidamente acreditado por los centros correspondientes.

Publicaciones de la importancia de *Social Diagnosis* de la autora Mary Richmond tuvieron gran valor como aporte a la profesionalización del Trabajo Social.

Hemos presentado una aproximación de la historia que, aunque panorámica, nos ayuda a ver la evolución que se ha realizado desde las primeras formas de acción social hasta la profesionalización. Una evolución que sin duda nos ha hecho crecer.

---

<sup>61</sup> Pasamos a definir el Estado del Bienestar y a clarificarlo en relación el Estado Social.

La palabra bienestar proviene del vocablo inglés *Welfare*. Suele utilizarse en el contexto científico con unas connotaciones técnicas y en sentido restringido, es decir, se refiere al bienestar externo, indispensable y objetivo. Bienestar Social es un término más amplio que acción social y servicios sociales, parece que persigue la calidad de vida.

El término Estado del Bienestar se aplica con significados muy diversos y por este motivo son también muy diferentes las interpretaciones. Históricamente se caracteriza fundamentalmente por los sistemas de protección social, de orientación Bismarckiana y por los sistemas inspirados por Beveridge, entre los que tiene un papel relevante las políticas de redistribución.

El Estado del Bienestar es aquel conjunto de acciones y de dispositivos que los mandatarios ponen en marcha para que la ciudadanía pueda disponer de una serie de recursos que le garanticen mayores niveles de calidad de vida.

Tomamos a continuación como referentes a algunos autores de manera que nos ayuden a definir el Estado del Bienestar:

El Estado del Bienestar, es entendido por G. Esping-Andersen como una responsabilidad estatal para asegurar unos mínimos básicos de protección social para sus ciudadanos (1993:37-38).

El autor Muñoz de Bustillo (1989) entiende el Estado del Bienestar como aquel conjunto de actuaciones públicas tendentes a garantizar a todo ciudadano de una nación, por el mero hecho de serlo, al acceso a un mínimo de servicios que garanticen su supervivencia.

Hay matices que diferencian el Estado del Bienestar del Estado Social. García Roca (1991) citado por Teresa Franco pone el acento en la necesidad de diferenciar ambos conceptos. Para él es importante distinguir entre Estado Social y el Estado de Bienestar. Mientras éste último tiene como referencia el crecimiento cuantitativo y el fomento del consumo, el Estado Social tiene como referencia la búsqueda de la solidaridad y el fomento de la calidad de vida. De manera que podríamos asistir a la crisis del Estado de Bienestar y estar más vigente que nunca el Estado Social (1996:7).

## 3.2.- Conceptualización y disciplina

### 3.2.1.- El concepto de Trabajo Social

Definir el Trabajo Social ha sido una tarea difícil. Ha sido y es conceptualizado desde numerosas ópticas y según diferentes criterios. En esta línea hay quienes lo entienden como profesión, como arte, como técnica, como ciencia, como tecnología o desde una visión integral.

Veamos a continuación las definiciones que nos aportan al respecto Ariño, Kisnerman y Barbero:

Miren Ariño entiende que *“será una profesión si cumple los requisitos que la sociedad del momento considera necesarios para que lo sea; un arte si así lo consideran los cánones de artista, y el público, claro; una técnica, o un técnico si del trabajador social hablásemos, si es funcional, instrumental, herramienta al servicio de algo y alguien; y por fin, una ciencia, según y cómo ésta se conciba y el alcance que se dé (...) Cada cual ha de trabajar su opción, partiendo de unas bases comunes, pero profundizando en su elección para concluir desde la complejidad teórico-práctica, unos resultados coherentes y lo más resistentes posible, pero siempre modificables tras descubrimientos “nuevos” y por la propia dinámica socio-histórica”* (1996: 21-22).

Si tomamos a N. Kisnerman vemos que ante la pregunta ¿tecnología o disciplina científica?, a su entender, la concepción del Trabajo Social como tecnología responde a un encuadre positivista liberal, que partiendo de lo evidente privilegia la práctica (acción). El trabajador social es así un operador de métodos y técnicas interviniendo en lo inmediato. El autor defiende una posición contraria afirmando que el TS es una disciplina científica (1995: 70).

Por otro lado M. Barbero propugna una concepción del TS con carácter integral: técnico, reflexivo, realizador del conjunto de procesos que lo definen como disciplina, como conjunto plural de tecnologías, como posibilidad de alternativas de acción. La defensa de este carácter integral, la defensa de una modalidad de diseño y ejecución

participativa es para el autor una forma de evitar la ruptura de las profesiones sociales en tareas desconectadas. Se trataría de evitar, en lo posible, que las funciones y las tareas de diseño y evaluación permanezcan disociadas de la ejecución (1995:28).

Nuestro concepto y posicionamiento del TS también conlleva este carácter integral y por tanto está en sintonía con la idea que defiende M. Barbero. Sin duda, el trabajador social en su quehacer profesional, en su práctica, utiliza instrumentos y técnicas pero la reflexión y el análisis también están presentes en esta disciplina.

Las situaciones sociales que nos rodean son suficientemente cambiantes por lo que también la definición de la profesión no puede ser estática. Ha de tener un carácter dinámico y dialéctico para ir introduciéndose los cambios evolutivos propios de la situación social del momento. Ya desde sus inicios hasta la actualidad, la profesión ha contado con diversas definiciones conforme al desarrollo de las ciencias sociales así como a los cambios sociales, económicos y políticos que se han ido produciendo en cada momento.

El Trabajo Social tiene que ir acomodándose a una sociedad cambiante. Por tanto ha de ser creativo, ha de estar en formación y en renovación constante. Sin embargo, a veces todo ello puede quedar frenado observándose unas prácticas profesionales poco apropiadas. Se constata cómo muchas veces los trabajadores sociales se encuentran ante los dictados del funcionalismo burocrático<sup>62</sup>, que les marca la institución<sup>63</sup> contratante. Sin lugar a dudas, esta realidad no resulta ajena a las condiciones contextuales en las que se desarrolla el trabajo alienado, propio de las políticas de cuño neoliberal.

Entre las múltiples definiciones existentes hemos decidido centrarnos en dos, una que es la que figura en el Libro Blanco en Trabajo Social y otra, la más internacional, que es la de la FITS (Federación Internacional de Trabajadores Sociales).

Según el mencionado Libro Blanco *“El Trabajo Social es la disciplina de la que se deriva la actividad profesional del Trabajador Social y del Asistente Social que tiene por objeto la intervención y evaluación social ante las necesidades sociales para*

---

<sup>62</sup> Ver el apartado 3.5.2. Las instituciones como marco en el que desarrolla su actividad el profesional del Trabajo Social: una mirada crítica desde el paradigma neoliberal.

<sup>63</sup> Hay instituciones sociales dinámicas, flexibles, pero también las hay burocráticas o con tendencias entrópicas, es decir, con tendencia a la cerrazón, a la alienación, a la burocracia en definitiva.

*promover el cambio, la resolución de los problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la libertad de la sociedad para incrementar el bienestar y la cohesión, mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales y aplicando la metodología específica en la que se integra el Trabajo Social de caso, grupo y comunidad. El Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno”* (2004: 116).

En relación a dicha definición queremos señalar que decir que el Trabajo Social<sup>64</sup> es la disciplina de la que “se deriva...” la actividad profesional es una afirmación que, a nuestro entender, merece ser matizada ya que, sin duda, existe una bidireccionalidad entre ambas.

La segunda definición que presentamos fue aprobada por la Asamblea de la FITS en Montreal (Canadá) en julio de 2000<sup>65</sup>. Posteriormente la IASSW (Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social) también adoptó esta definición y que es como sigue: *“La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social”* (Doods, 2002:101-108).

A través de las definiciones presentadas se constata la complejidad de una intervención que abarca aspectos vinculados a las personas y a sus relaciones con el entorno.

El TS va más allá de un nivel “micro social”. También vela para que las políticas puedan ofrecer una mejora de las condiciones sociales de la población.

Suscribimos la idea de N. de la Red conforme *“en un Estado de Derecho, el éxito de la política social pasa por el acceso de todos los ciudadanos a los derechos básicos. El*

---

<sup>64</sup> El Trabajo Social mediante su intervención atiende a las personas, a los grupos y a las comunidades a fin de que éstos puedan conseguir su máximo bienestar.

<sup>65</sup> Esta definición substituye la que fue adoptada por la FITS EN 1982.

*trabajo social se inserta directamente en este proceso. A través de su trayectoria histórica, ha contribuido de hecho, a la concreción de la política en aquellos espacios sociales en los que la desigualdad emerge con particular evidencia y las relaciones derechos-deberes se hacen más débiles. De aquí la preocupación del trabajo social por centrar la reflexión sobre la situación micro-social de esos contextos, sin que olvide ni pueda soslayar la relación de esta situación con el ámbito más amplio.*

*Complementariamente el trabajo social centra su preocupación en la mejora de relaciones inter-subjetivas, en la organización de los grupos más o menos estructurados y en las conexiones entre el mundo vital y el social. Concede particular atención al papel activo de usuarios y ciudadanos porque han de ser ellos los que desarrollen un importante protagonismo como actores personales y colectivos en la evolución histórica e institucional de los servicios sociales y, en las formas de respuesta, a las necesidades que adopta la política social”*

(1997:549-550).

El Trabajo Social concibe a las personas no sólo desde sus dificultades, limitaciones o desajustes sociales sino también desde sus capacidades, para así ayudarle en su crecimiento personal, siempre teniendo en consideración la importancia del papel activo de los sujetos.

Sabemos bien, como dice la autora Gordon Hamilton, que el crecimiento depende, primero que nada, de contar con los medios de subsistencia, después de la oportunidad y, por último, de la manera cómo el individuo sepa enfrentarse a la realidad, aceptando su responsabilidad y trabajando no sólo en contra de sus limitaciones, sino también con y dentro de ellas (1980:8).

Para que la persona pueda crecer e incluso llegar a la autorrealización, el trabajador social interviene para ayudar al enriquecimiento de sus vidas y para prevenir y abordar las dificultades sociales. El profesional ayuda a los individuos y a los grupos para su mejora personal y social.

Hemos realizado un acercamiento al concepto del TS no sin verificar que los cambios que se van produciendo en la sociedad son constantes y “viajan” muy rápidamente. Ello

nos conduce a la necesidad de periódicamente redefinir el concepto de Trabajo Social, de ir revisando sus definiciones.

### **3.2.2.- El Trabajo Social como disciplina**

En la aproximación histórica hemos realizado y visualizado un recorrido por el conjunto de formas de acción social llevadas a cabo en diferentes épocas. Sin embargo, el Trabajo Social como disciplina y como conjunto más o menos sistematizado de prácticas profesionales y reflexiones teóricas, tiene un pasado relativamente reciente.

El TS influye, pero a su vez también es influido por las instituciones. En la actualidad muchas veces las demandas de las organizaciones hacia los trabajadores sociales están impregnadas de un volumen de trabajo importante en el que, en ocasiones, prima dar una respuesta rápida con la correspondiente asignación de recursos. Esto conlleva al profesional a no darse un tiempo, no tener espacio para abordar otras cosas importantes. Si no hay tiempo para la sistematización, ni para la reflexión crítica, ni para la elaboración teórica, difícilmente se permitirá un mayor desarrollo de la disciplina.

La disciplina va configurándose a través de la interacción con el desarrollo de la profesión. Podemos diferenciar una naturaleza práctica o técnico-profesional como actividad laboral y una naturaleza teórica o científico-académica, como disciplina autónoma, es decir, el Trabajo Social como actividad profesional y como disciplina académica.

Vamos a acercarnos a continuación al Trabajo Social como disciplina científica de la mano de algunos autores:

N. de la Red afirma que *“el Trabajo Social como disciplina se sitúa no tanto en el ámbito de la ciencia típica, es decir, aquella que elabora unos conocimientos que nos permitan explicar algún sector de la realidad, cuanto en un ámbito cercano a las ciencias sociales (...) más concretamente se aproxima al ámbito de la tecnología social, al orientarse a la aplicación de los conocimientos científicos para resolver cuestiones problemáticas de orden práctico”* (1993:180).

Por otro lado hay autores como es el caso de N. Kisnerman quien, como hemos dicho anteriormente, defiende el Trabajo Social como disciplina científica. Considera que la fuerza de la reflexión es la que crea conocimientos, la técnica en cambio, sólo los aplica (1995: 70).

Según T. Rossell en su vertiente científica podemos observar que, se nutre e integra, en parte, de conocimientos y conceptos de otras ciencias sociales, y constituye un campo específico no cubierto por otras disciplinas, al integrar conocimientos para una finalidad social distinta y específica (...) Progresivamente ha ido desarrollando también conocimientos que han sido generados desde la práctica profesional, la reflexión metodológica y los resultados de sus investigaciones. En su vertiente disciplinar el Trabajo Social ha abordado distintos aspectos que constituyen un área de conocimiento específica dentro de las ciencias sociales (1999:5).

Celedón considera que existe una cierta discrepancia entre los autores a la hora de determinar si el Trabajo Social es una disciplina científica. Varias son las circunstancias que contribuyen a dificultar una clarificación: a) es una ciencia relativamente joven que se ha ido afirmando progresivamente b) comparte con otras ciencias sociales su campo de investigación, “lo social”, que de por sí es complejo, a la vez que cambiante y dinámico c) se considera como causa de inespecificidad del Trabajo Social la falta de una teoría impregnada que fortalezca el desarrollo de la disciplina (...) En la medida en que van delimitándose su alcance real, sus contenidos específicos y su praxis profesional, se va afianzando como una disciplina social con fundamentos científicos (2003: 268).

A través de estos autores y de sus aportaciones en distintas épocas, se constata que hablar del TS como disciplina ha constituido durante años un tema de reflexión y de debate. Concluimos afirmando que hoy en día el Trabajo Social constituye una disciplina dentro de las ciencias sociales. Estamos ante una disciplina donde, aún a pesar de los dictados políticos o institucionales de cuño neoliberal, la reflexión está presente y, donde gracias a ella, nos permite no sólo repensar la práctica sino también la construcción de nuevos conocimientos.

### 3.3.- El Trabajo Social: objeto e investigación

#### 3.3.1.- Objeto del Trabajo Social

El Trabajo Social tiene definido su objeto a partir de que se crea como disciplina y profesión acreditada desde una formación y una experiencia.

Vamos a aproximarnos al objeto de la mano de diferentes autores:

Rosario Conde, afirma que existen:

1. *“El objeto material como la realización del ser humano como sujeto activo del bienestar social en su área particular de actividad y entorno o medio habitual.*
2. *El objeto formal como la promoción, mantenimiento o restauración de la operatividad del ser humano, como sujeto activo del bienestar social, para renovar las condiciones de su entorno ambiental, potenciando, movilizándolo y utilizando, de forma consciente y deliberada, todos los recursos, ambientales y funcionales, a su alcance” ( 2003:287-288).*

Otra visión, a la vez que rigurosa respecto del objeto, es la presentada por Teresa Zamanillo, citada por Lourdes Gaitán, para quien *“el objeto del trabajo social está compuesto por todos los fenómenos relacionados con el malestar social de los individuos, ordenados según su génesis y su vivencia:*

- *Según su génesis: la estructura de los problemas sociales de los individuos que dan lugar a situaciones de pobreza, privaciones morales, sociales y culturales, dependencia y cualesquiera otras que bloquean su autonomía.*
- *Según su vivencia: padecimiento del malestar que provoca perturbaciones en sus distintas esferas de relación social, familiar, laboral y comunitaria” (1991: 71).*

Veamos a continuación las tres tendencias que, según X. Pelegrí, existen en relación a la formulación del objeto:

1. Definir el objeto en términos negativos, puesto que el campo de acción del TS se ubica en el campo de la carencia o de la insuficiencia de recursos personales o sociales para hacer frente a las contingencias de la vida. Las expresiones que se han utilizado son de dos tipos. Por un lado en términos de “carencia”, “malestar” problema o conflicto; o bien desde una perspectiva crítica utilizando el concepto en términos como opresión, explotación o lucha de clases. El autor califica estas posturas de realistas, más que de pesimistas.
2. Definir el objeto en términos neutros, donde el interés reside en evitar toda connotación peyorativa que pueda afectar a los sujetos afectados. Al abrirse el campo de actuación, los trabajadores sociales intervienen en situaciones normalizadas pretendiendo el cambio como eje de actuación. Esta ampliación del objeto abre nuevos espacios profesionales al TS.
3. Definir el objeto en términos positivos, consiste en ocuparse de todos aquellos elementos positivos que restan en el sujeto que acude al TS; se ven las potencialidades antes que las carencias, las claves que la identifican son el bienestar, la capacidad, la promoción, etc. (1995: 90).

El trabajador social atiende los factores sociales que afectan a la vida del sujeto, a la familia, al grupo social y a la comunidad. En nuestra profesión el objeto de atención y el campo de actuación tienen que ver con las situaciones de las personas. Unas situaciones que por vulnerabilidad o por estar directamente “afectadas” repercuten en su bienestar o salud.

En nuestro caso entendemos el objeto del Trabajo Social especialmente construido en la acción práctica y desde una perspectiva de positivación. El profesional debe partir no tanto desde las carencias o déficit sino desde las potencialidades, desde los recursos de los sujetos y su objeto será el cambio social.

### **3.3.2.- La investigación en Trabajo Social**

Aunque hablar de investigación en Trabajo Social parece que nos remite a acciones relativamente recientes, ya con Mary Richmond, encontramos una actividad profesional ligada a investigar las necesidades sociales y las consecuencias de las intervenciones de los trabajadores sociales.

La investigación científica es la búsqueda intencionada de conocimientos o de soluciones a problemas. Por otro lado el método científico nos indica el camino que se ha de transitar en esa indagación, la manera de recorrerlo y las técnicas que se precisan.

Nos arrimamos al método científico acompañados de M. Barbero. Para el autor, el Trabajo Social es una actividad que, a diferencia de las formas de intervención social desarrolladas en momentos históricos anteriores o en otro tipo de prácticas (caritativas, altruistas), se orienta en base a medios y criterios científicos. Destaca tres razones que son, en esencia, el contenido de lo que conocemos como método científico:

- *“En primer lugar, porque se sirve de procedimientos que le conectan con las formas de hacer propias de las actividades científicas: de la investigación para la construcción de conocimientos disciplinares y de la planificación racional para la construcción de sus intervenciones.*
- *En segundo lugar, porque se sirve de conocimientos y de teorías, sean propias o procedentes de otras ciencias, para realizar comprensiones satisfactorias de las situaciones sociales que aborda y de las formas de abordarlas.*
- *En tercer lugar, porque se sirve del pensamiento sistemático y del examen lógico para argumentar, deducir y poner en relación sus proposiciones”* (2003:394-395).

La investigación como generadora de conocimiento es básica para el desarrollo de la disciplina de Trabajo Social. Como tal, el profesional debe apoyarse en estudios sistemáticos de manera que se promueva el desarrollo y la mejora de la práctica.

Para Lázaro y Paniagua *“la investigación en el Trabajo Social ha recorrido un camino no exento de obstáculos que han dado lugar a momentos de desarrollo y otros de cierta decadencia en los que ha estado acompañada de múltiples cuestionamientos y reflexiones acerca de qué, cómo, quien y para qué investigar, es decir, acerca del objeto, la metodología, los protagonistas y la finalidad de la investigación, preguntas todavía vigentes”* (2003:448-449).

Toda investigación debe de basarse en cuatro aspectos básicos: el sujeto o investigador; el objeto como materia o tema sobre el que se indaga; el medio entendido como aquel conjunto de métodos o técnicas propicias y el fin como aquello que se pretende alcanzar. Para conseguir el fin propuesto, el investigador sigue todo un procedimiento que pasa por considerar los siguientes elementos: elección y delimitación del tema; planteamiento del problema; determinación de los objetivos; elaboración del marco teórico y de la metodología, realización del informe final y comunicación de los resultados.

Según L. Gaitán *“ni los temas que pueden ser objeto de investigación, ni los métodos empleados, distinguen la investigación en trabajo social de la que se realiza en otras áreas. Son sólo los fines que se persiguen con ella –obtener conocimientos y bases operativas útiles para aquél- los que pueden señalar su especificidad”* (1991: 106).

Hay un amplio consenso en que el objetivo de la investigación en TS es promover el desarrollo y la mejora de la práctica. Hay algunas prácticas profesionales tecnócratas, burócratas, en las que la pregunta queda borrada. Hay otras en las que está presente la reflexión pero por circunstancias no se investiga. Afortunadamente también hay profesionales que sienten curiosidad sobre aspectos relacionados con su praxis, indagan explicaciones, se preguntan (cada pregunta suscita otra) y van a la búsqueda de respuestas. Cada vez más profesionales se animan a investigar ya que hay una mayor sensibilización y preparación para hacer estudios que permitan ir avanzando en la profesión.

Como dice E. Grassi *“la investigación necesariamente debe estar implicada en el campo del trabajo social, como constitutiva de su práctica (y esto no quiere decir que*

*cada trabajador social haga investigación en su trabajo cotidiano o que los trabajadores sociales devengan todos investigadores). Ese trabajo cotidiano debe de ser la manifestación y el ejercicio de una práctica profesional, colectivamente construida como tal” (1994: 49).*

Estamos de acuerdo con N. de la Red cuando dice que *“la investigación no tiene lugar por encima o fuera de la práctica, sino dentro del curso de la misma. Cuando se habla de investigación, no hemos de olvidar que indagación y acción son inseparables, enriqueciéndose ambas en el proceso de una praxis; lo que constituye una condición fundamental para operar concretamente” (1993:206).*

Tanto los académicos como los profesionales de la práctica, entre sus muchas tareas, interesa que realicen y potencien mucho más la investigación.

Como decíamos, se constata que todavía tenemos un largo recorrido que hacer con respecto a la investigación. Si bien ha seguido y sigue siendo todavía una actividad secundaria para el profesional del TS, poco a poco se está avanzando más al respecto. Cada vez hay un mayor número de tesis doctorales en Trabajo Social así como trabajos de investigación realizados por los profesionales desde la práctica. A título de ejemplo señalamos que en julio del 2006 el Col.legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya entregó el III Premi Dolors Artemán<sup>66</sup> a la mejor investigación. Éste recayó en Josefa Fombuena con el título *Trabajo Social: ideología, práctica profesional y sociedad*. Iniciativas como ésta pueden motivar a los profesionales a seguir realizando estudios que nos permitan hacer aportaciones científicas. Éste es un importante reto que todavía tenemos los trabajadores sociales. Hemos de ser capaces de transitar aún más por los escenarios de la investigación, esa apasionante experiencia de búsquedas y hallazgos, esa gran oportunidad para pensar, reflexionar, aprender, aportar conocimiento y/o soluciones a cuestiones cotidianas que crean desigualdad e injusticia social.

---

<sup>66</sup> Del que he tenido la oportunidad de ser miembro del jurado.

### **3.4.- El método en Trabajo Social**

#### **3.4.1.- Métodos tradicionales: intervención individual, grupal y comunitaria.**

El método es una forma sistemática de proceder para conseguir un fin. A modo introductorio hemos de decir que cualquier clasificación encorseta, encasilla, pero también ordena. Por eso nos ha parecido de interés presentar la ordenación tradicional<sup>67</sup> de los métodos de intervención: El Trabajo Social de Casos, el Trabajo Social de Grupos y el Trabajo Social Comunitario.

M. Barbero apunta que cuando hablamos de los tres métodos tradicionales, debemos saber que se trata de una clasificación de teorías del trabajo social que ayuda a identificar y diferenciar tres grandes estrategias de abordaje de situaciones sociales (2003: 422).

Todas ellas individualmente, y en su conjunto, son importantes para el trabajo social de manera que una no está por “encima” de otra. No hay, o no debería haber, confrontación entre ellas y sí hablar más bien de complementariedad, de comunión de esfuerzos y de un caminar conjuntamente.

#### **Trabajo social de casos (caso social individual):**

Con el desarrollo industrial fue necesario contar con un método que le permitiera a la nueva profesión afrontar las situaciones. Nació así el trabajo social de casos cuyo objetivo era el progreso de la sociedad mediante la mejora de las personas.

Hablar de trabajo social de casos nos remite a la ayuda que se le brinda a la persona

---

<sup>67</sup> Aunque se ha optado por este tipo de presentación, nuestro posicionamiento al respecto, es que hay que romper con este tipo de clasificación, con esta tendencia a la fragmentación y, en su lugar, ir hacia un todo integrado.

y/o familia basándonos en una serie de procedimientos cuyo método<sup>68</sup> tiene y ha tenido una gran repercusión a nivel internacional.

La gran referente en este método de intervención es la norteamericana Mary Richmond. Su obra, publicada en 1917, es un tratado de metodología del Trabajo Social cuyo título es *Social Diagnosis* en el que presenta el *Social CaseWork*. Éste fue el primer método para sistematizar los procesos de intervención del trabajador social. Su interés se centraba de manera especial en configurar las bases metodológicas cuya atención discurre a partir de cuatro procesos clave el estudio, el diagnóstico, el pronóstico y el plan de intervención.

El trabajador social juega un papel importante en el proceso metodológico a muchos niveles como puede serlo, entre ellos, desde el punto de vista relacional. Si el profesional sabe crear una buena atmósfera permitirá que la persona pueda “abrirse” y así llegar el profesional a una mayor exploración y comprensión de la situación presentada.

La autora Gordon Hamilton, a través de su obra, vemos cómo intentó paliar la tendencia dominante psicoanalítica que tomó el método del caso sobre el año 1925. Plantea la noción psico-social como marco para este método y entiende que son tres los procesos a seguir: el estudio, el diagnóstico y evaluación y el tratamiento. Para la autora “*toda exploración o investigación tiene por objeto llegar a una mayor comprensión de la persona que tiene el problema, tanto como del problema en sí con el fin de instituir el tratamiento efectivo*” (1980: 185).

Dicho proceso metodológico se realiza mediante la entrevista. El trabajo social pretende movilizar las capacidades de los individuos a fin de que puedan solucionar las dificultades presentadas. Para ello el profesional utiliza en el encuentro personal con el sujeto, muy especialmente, la técnica de la entrevista. Es por tanto, un medio de exploración y de intervención por excelencia. En ella, entre otros elementos, están presentes los aspectos relacionales a los que anteriormente hemos hecho mención.

---

<sup>68</sup> Método entendido como “*el camino a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano de manera voluntaria y reflexiva, para alcanzar un determinado fin que puede ser material o conceptual*” (Ander-Egg, 1997: 21).

La persona debe de participar en el análisis y solución de sus dificultades de manera tal que quede implicada en el plan de intervención o tratamiento. Ser autónomo, ser capaz de tomar un papel activo para la autoresolución de los problemas personales conlleva sus puntos de dificultad a la vez que también es una fortuna para el sujeto. En esta línea, tomamos la idea de Gordon Hamilton quien considera que el mayor regalo que se puede hacer a una persona es proporcionarle los medios para realizar sus propias capacidades de evolución y crecimiento (1980:21).

El carácter distintivo del *casework*, respecto a la intervención grupal o comunitaria, es que su abordaje se centra en las situaciones individuales, se interviene a título personal (y/o familiar) para abordar los desajustes personales.

Como indica A. Picornell la creación de un nexo entre los desarrollos psicoanalíticos, con gran influencia en el trabajo social y, las ideas sociológicas, las cuales defendían que las personas forman parte de los sistemas sociales e interpretan en ellos un papel social, dio lugar a la aparición de otros dos métodos: el Trabajo Social de Grupo o *Social Group Work* y el Trabajo Social de Comunidad o *Social Community Work* (2002:60).

Pasamos a continuación a ver los otros dos métodos tradicionales de intervención del trabajo social.

### **Trabajo social de grupo:**

El individuo es desde su origen miembro de un grupo, nace en una colectividad y se constituye por su influencia (Lairisa y Sánchez, 1987:165).

No vivimos al margen de las circunstancias en las que estamos inmersos. Todo lo que nos rodea, como son las personas, interfieren en nuestra psicología, en nuestra manera de ser y también en nuestra situación social.

El contexto social es donde tienen lugar las relaciones con los otros: nos animan, nos hacen reír, nos premian pero también nos hacen llorar, nos castigan, etc. (a modo de

ejemplo apuntamos cómo el aislamiento es generador de multitud de patologías), sin embargo, el entorno social, la mayoría de las veces, enriquece nuestras vidas.

Precisamos de las otras personas para alcanzar nuestro mayor potencial. Es desde este punto de vista que nos introducimos en el Trabajo Social de Grupo. Mediante este tipo de intervención profesional se puede conducir al sujeto a adquirir un estado mejor de su funcionamiento social, por tanto, el grupo es un medio para ayudar al individuo.

El Trabajo Social de Grupo, el *Group Work*, se basa en la necesidad que las personas tienen unos de otros y en su interdependencia. Permite abordar los desajustes sociales personales mediante el abordaje grupal.

Durante muchos años el *casework* fue el único método profesional reconocido. Sin embargo, curiosamente, la intervención con grupos emerge antes de que apareciese el Trabajo Social Individual como profesión y, se desarrolla más tarde, al margen de este campo profesional.

Esta modalidad de intervención permite progresar, permite un crecimiento personal del propio individuo y del propio grupo. Intenta implicar a los miembros del grupo para que sean capaces, por ellos mismos, de participar activamente en sus propios cambios, tanto a nivel personal como grupal.

El trabajador social en la intervención de grupos especialmente hace de facilitador para: la realización de actividades, la consecución de objetivos específicos como por ejemplo educativos (realización de grupos socioeducativos) o terapéuticos (realización de grupos socio terapéuticos). En definitiva para ayudar a la autorrealización de las personas. Siempre la mirada del profesional se dirigirá hacia la mejora de situaciones personales como miembros del grupo.

El trabajador social en este método de intervención debe tener en consideración toda una serie de principios. Konopka, de origen germano pero nacionalizada estadounidense, es una gran referente en el trabajo social grupal. Ella nos presenta los siguientes principios:

1. Reconocimiento y subsiguiente acción en relación con las diferencias personales que presenta cada individuo (individualización en el grupo).
2. Reconocimiento y subsiguiente acción, en relación a la gran variedad de grupos como tales grupos (individualización de grupos).
3. Aceptación real de cada individuo con las virtudes y con las debilidades que le son características.
4. Establecimiento de una relación de ayuda deliberada entre el trabajador de grupo y los miembros del mismo.
5. Estimular y permitir entre los miembros relaciones de ayuda y cooperación que puedan resultar beneficiosas.
6. Modificación apropiada del proceso de grupo.
7. Estimular a cada miembro a participar de acuerdo con el grado de su capacidad, permitiéndole hacerse más eficaz.
8. Permitir que los miembros participen en el proceso de solucionar problemas.
9. Permitir a los miembros del grupo experimentar formas cada vez más satisfactorias de solucionar problemas.
10. Proporcionar oportunidades de nuevas y diferentes experiencias en las relaciones y en los éxitos.
11. Empleo prudente de las limitaciones en relación con la valoración del diagnóstico de cada individuo y con la situación total.
12. Empleo premeditado del programa y en forma diferente, de acuerdo con la evaluación en el diagnóstico de los miembros individuales, del propósito del grupo y de los objetivos sociales convenientes.
13. Evaluaciones periódicas de los progresos individuales y del grupo.
14. La utilización ardiente, disciplinada y humana que hace de sí mismo el trabajador de grupo (1968: 184-188).

Éstos son unos principios que el profesional tiene al alcance para hacer un buen uso en la praxis cotidiana del trabajo social de grupo.

### **Trabajo social comunitario:**

Con el TS Comunitario, conjuntamente con el TS Individual y el TS de Grupo, vemos los tres principales métodos del trabajo social.

Según apunta Arthur Fink, citado en el Seminario de Metodología del Servicio Social-Teresópolis, la organización de la comunidad tuvo en el trabajo de las Sociedades de Organización de la Caridad uno de sus antecedentes prácticos, además de la influencia de la propia experiencia norteamericana de cooperación y conjugación de esfuerzos para la solución de problemas comunes (1981:96).

Entendemos el Trabajo Social Comunitario como un procedimiento<sup>69</sup> mediante el que se identifican necesidades y objetivos. También permite establecer un orden de prioridades; apoyar y motivar a la comunidad para conseguir sus pretensiones; buscar los medios oportunos; realizar actividades y abrir caminos de cooperación con la colectividad.

M. Barbero señala que *“el Trabajo Social Comunitario pretende orientar el abordaje de situaciones sociales colectivas mediante la organización y la acción asociativa. Se trata de un abordaje que se enfrenta a la tarea de constituir (crear) y mantener (sostener) un grupo en torno a la elaboración y a la aplicación de proyectos de desarrollo social. El tipo de grupo u organización que se desee constituir puede ser simple (grupo o asociación), pero también puede tratarse de una más compleja, de un inter grupo (una coordinadora, una plataforma, un comité, etc.). El grupo aparece como elemento de redensificación de la vida social de la población, de fortalecimiento político, de promoción y dinamización social, de participación democrática en la sociedad, etc.”* (2003:427).

Ésta es una modalidad de intervención que es cercana a algunos de los supuestos del *Case Work* y del Trabajo Social de Grupos. Murray G. Ross establece algunos puntos básicos que son referentes de este método. Las ideas principales son:

1. Las comunidades pueden desarrollar su capacidad para resolver sus propios problemas.
2. La gente quiere cambiar y puede cambiar.

---

<sup>69</sup> Se destaca la amplitud del proceso tanto en el tiempo como en el volumen de personas y relaciones que en él se dan y que hace, por tanto, que sea difícil concebirlo como técnica.

3. La gente debe participar en los cambios que se realizan en sus comunidades.
4. El autodesarrollo de una comunidad tiene un significado que no tienen los cambios impuestos.
5. Para un buen trabajo comunitario hay que hacer una “aproximación global”; las “aproximaciones fragmentarias” son poco eficaces.
6. La democracia requiere participación y acción de cooperación en los asuntos de la comunidad; la gente tiene que aprender destrezas para hacer esto posible.
7. Las comunidades y los individuos necesitan de ayuda externa para afrontar la solución de sus problemas y necesidades (1967: 123-133).

Éstas son unas premisas primordiales que debe de tener en consideración el profesional en su intervención.

La actividad profesional se dirige hacia un intento de captar, iniciar, poner en funcionamiento y desarrollar todas las plataformas posibles que sean válidas para la transformación de la sociedad, y que deben ser asumidas por la propia comunidad, es decir: es necesaria la participación de los propios individuos de la comunidad, procurando siempre que exista una crítica evaluativa del propio proceso y que además estas plataformas sean capaces de integrar y no de marginar: así pues encontraremos tres factores inseparables en los procesos de desarrollo de la comunidad: educación, participación y cambio social (Font y Porcel, 1986:117).

La actividad profesional gira en torno al sujeto como miembro de la comunidad. Un aspecto importante que es necesario recordar es la necesidad que el trabajador social tenga en cuenta a la persona como sujeto<sup>70</sup> y no como usuario. La palabra usuario/s conlleva que éstos tienen un papel pasivo. Estaríamos ante una persona que hace *uso* de algo que no le pertenece. En cambio hablar y concebir a la persona como sujeto conlleva que éste tiene un papel activo, que tiene libertad, que tiene poder de decisión y que es una persona que construye, en este caso, en y con la comunidad.

No podemos dejar de mencionar un gran referente como es Marco Marchioni quien destaca como puntos fundamentales de referencia para una intervención social, que se

---

<sup>70</sup> Aplicable en todos los niveles de intervención profesional.

sepa realizar la unión (superar el “gap”) entre finalidades y medios (de todo tipo) utilizados. Los resume en dos lemas:

- Hay que salir de los despachos y de los servicios y llegar a la calle.
- Hay que transformar servicios y prestaciones de intervención para la comunidad en intervención con la comunidad.

Para este autor en el verbo *salir* y en la preposición *con* están las cuestiones de una nueva metodología (1987:56).

Hemos visto que este método se desarrolla en relación a los problemas emergentes de la población y que se interviene a nivel de la comunidad para la mejora de situaciones colectivas, siendo de gran relevancia la participación del sujeto.

Tanto la atención individual, como la grupal y la comunitaria conducen a intervenciones de carácter proactivo, holístico y complementario. Por tanto tal y como se ha apuntado anteriormente y aunque se ha optado por “clasificar” el método en estos tres niveles principales, insistimos en el carácter integral y global de la intervención social de todos ellos.

### **3.4.2.- Otros métodos: la supervisión, la investigación y la administración**

Hemos visto el Trabajo Social de Casos, el Trabajo Social de Grupo y el Trabajo Social Comunitario como métodos de intervención clásicos y tradicionales. Sin embargo también existen otros, sin duda importantes como son la supervisión<sup>71</sup>, la investigación y la administración.

Hemos indicado la palabra “otros” de alguna manera para diferenciarlos de los anteriores pero no por ello conllevan, bajo nuestro punto de vista, connotaciones de menor reconocimiento o de carácter secundario. Sin embargo, hay quienes de manera incomprensible, los denominan “métodos secundarios”.

---

<sup>71</sup> Tiene una larga historia que se remonta a los inicios de la acción profesional en el Trabajo Social tal y como se ha podido comprobar en este capítulo y en el II en el que se hace mención a aspectos concretos de la supervisión.

Respecto a la supervisión, la investigación y la administración indican Santa Lázaro y Rosario Paniagua que *“no deja de sorprender que se denomine “métodos secundarios” a procedimientos estrechamente ligados a los orígenes y el desarrollo del Trabajo Social profesionalizado. Más aún, en las últimas décadas se han convertido en pilares fundamentales de la acción profesional, de tal manera que no puede comprenderse ni describirse la actividad de los trabajadores sociales sin ellos”* (2003: 439).

### **La supervisión y la investigación:**

No se abordan en este apartado. Sobre la supervisión se ha desarrollado con anterioridad en los capítulos 1 y 2 de este estudio. Por otro lado respecto a la investigación en Trabajo Social ya se ha señalado anteriormente en el punto 3.3.2. Por ello a continuación pasamos directamente a la administración.

### **La administración:**

No se trata sólo de dirigir dispositivos sociales, recursos materiales o económicos, sino que también se preocupa de las personas.

Desde un punto de vista de los dispositivos sociales entendemos por administración aquellas acciones enfocadas a orientar, dirigir, coordinar y controlar los recursos de un grupo social que persigue un objetivo común. Puede parecer que hablar de la administración es algo nuevo, del momento actual, sin embargo no lo es. En los inicios del trabajo social ya había la necesidad de organizar las agencias de atención social.

Para Lázaro y Paniagua, entresacado de Alwyn, las fases que abarca la administración son: la planificación, la organización, la dirección y el control:

- La planificación. Los niveles operativos mínimos de la planificación se pueden clasificar en: plan, programa y proyecto. Estos niveles se concretan en actividades, tareas, objetivos y recursos.

- La organización. La organización es la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas que intentan obtener un objetivo explícito.
- La dirección. La dirección es un elemento fundamental para el correcto funcionamiento de las organizaciones; favorece las relaciones y la comunicación entre los miembros del equipo de trabajo, proporciona un clima favorable que permite el desarrollo de los proyectos y finalmente encamina los esfuerzos de todos hacia la consecución de las metas propuestas (2003: 456-460).

Concretamente hay autores especialmente sensibilizados con el tema como es Verónica Coulshed (1998) quien contempla como profesionales y gestores a los trabajadores sociales. Concretamente la autora, entre otros temas de interés como es la supervisión, ahonda sobre la presencia de las mujeres directoras en las organizaciones. Para ella los trabajadores sociales están especialmente preparados para llevar a cabo tareas directivas y organizativas pero, frecuentemente, no desean asumirlas. Plantea que en realidad los profesionales ocupan una gran parte de su tiempo en tareas de atención indirecta que les capacita especialmente para llevar a cabo estas tareas.

Hoy en día, cada vez más los trabajadores sociales empiezan a asumir cargos para la organización de servicios, para la planificación y coordinación de programas y proyectos y para la gestión de instituciones tanto públicas, como privadas con ánimo de lucro y del tercer sector.

Por tanto la administración es un método más de intervención del trabajo social a través del que se preocupa y atiende a las personas.

Ya para finalizar este apartado concluimos afirmando la existencia de diferentes métodos de intervención profesional y, que todos ellos en su conjunto, merecen importancia. También deseamos destacar que no puede haber desarrollo del Trabajo Social si no se investiga, si no se cuida<sup>72</sup> al profesional y si no se dan sistemas organizativos que permitan desarrollar la acción del trabajador social. El profesional realiza además de la intervención directa (con la persona, familia o grupos de implicados), intervención indirecta, en diversos ámbitos de desempeño e incluye

---

<sup>72</sup> Una forma de cuidado es ofreciendo espacios de supervisión profesional.

diferentes actividades de estudio, análisis, sistematización, planificación, evaluación, coordinación y supervisión. A nuestro entender se requiere que a los denominados “otros” métodos se le otorgue un mayor reconocimiento. Éste es nuestro punto de vista y así actuamos en nuestro caso, realizando y presentando esa investigación sobre la supervisión.

### **3.5.- El Trabajo Social en el momento actual**

#### **3.5.1.- Áreas profesionales y ámbitos de intervención**

Dado que la supervisión educativa del estudiante en prácticas se realiza en contextos reales y en compañía del trabajador social, creemos oportuno mencionar las áreas profesionales y los ámbitos de intervención en los que éste desarrolla su actividad en el momento actual.

Para su presentación nos hemos basado en las que han sido elaboradas, y quedan reflejadas, en el Libro Blanco de nuestra profesión. Éstas son las siguientes:

***Asistencial.-** Mediante la detección y tratamiento psicosocial de las necesidades sociales individuales, grupales, familiares y de la comunidad.*

***Preventiva.-** El trabajador social, trata de adelantarse y prevenir la constante reproducción de la marginalidad, de la exclusión social, de la desafiliación, de la pobreza y de la desintegración social, fenómenos todos productos de la estructura del sistema económico capitalista.*

***Promocional-Educativa.-** No se puede comprender la función de prevención sin una labor educacional que ayude a las personas y a los grupos sociales a hacer uso de las oportunidades que existen a su disposición. Capacitarles o promover el empoderamiento para la toma de decisiones responsables y asunción de responsabilidades.*

**Mediación.**- *En la resolución de los conflictos que afectan a las familias y los grupos sociales en el interior de sus relaciones y con su entorno social. Incluye también la relación entre las instituciones y la ciudadanía.*

**Transformadora.**- *Mediante cualquier método de investigación o la investigación (pues se entiende que éste es uno más de los métodos disponibles) el trabajador social aumenta su conocimiento para tratar de modificar las prácticas sociales que crean desigualdad e injusticia social y, por tanto, condicionan el desarrollo autónomo de los sujetos.*

**Planificación y evaluación.**- *En los macro y microsistemas mediante el diseño, el desarrollo y la ejecución de planes, programas y proyectos sociales. Así como con un nivel estratégico- prospectivo mediante la formulación de las políticas sociales de las comunidades autónomas y del país, tanto presentes como las políticas sociales futuras.*

**Rehabilitación.**- *El trabajador social contribuye al bienestar y posibilita la integración social de aquellas personas y colectivos que por razones personales o sociales se encuentran en una situación de desventaja social.*

**Planificación, análisis de procesos sociales y necesidades y evaluación.**- *A partir del conocimiento y análisis de procesos sociales y necesidades, el trabajador social trabaja en la planificación y evaluación en los microsistemas mediante el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos sociales, así como en un nivel estratégico, contribuye a la formulación de políticas sociales autónomas, nacionales, europeas e internacionales.*

**Gerencia y administración.**- *El trabajador social trabaja en la gerencia y administración de los servicios sociales, mediante la organización, dirección y coordinación de los mismos.*

**Investigación y docencia.**- *El trabajador social estará obligado no sólo a la investigación inherente a las funciones señaladas sino a las que se relacionan con su propio trabajo profesional para revisarlo permanentemente y buscar nuevas formas de enfocar y afrontar los problemas vitales a que debe dar respuesta. A su vez, esos*

*conocimientos acumulados y esas experiencias vividas habrá de ponerlas permanentemente a disposición de los colegas y, particularmente, de los futuros nuevos profesionales que aprenderán de los libros y de su trabajo personal tanto como de la relación directa en el propio campo de trabajo. Por otra parte, el trabajador social aumenta su conocimiento de la realidad social mediante la investigación para tratar de modificar las prácticas sociales que crean desigualdad e injusticia social y, por lo tanto, condicionan el desarrollo autónomo de los sujetos (Libro Blanco en Trabajo Social, 2004: 119-121).*

Hemos visto las diferentes áreas de intervención profesional. Todas ellas individualmente y, en su conjunto, son de gran importancia. Tenemos que añadir que algunas de ellas desde no hace mucho tiempo están recibiendo un impulso considerable como son la gestión y dirección de servicios y equipamientos sociales así como la mediación.

Respecto a los ámbitos de intervención éstos son los siguientes:

### ***Servicios Sociales***

- *Servicios Sociales de Atención Social básica y primaria. Dirigidos a toda la población en general desde los servicios sociales de base existentes en todos los ayuntamientos o comunidades.*
- *Servicios de atención permanente para atender emergencias sociales.*
- *Servicios de ayuda y atención domiciliaria.*
- *Servicios sociales especializados (atención por colectivos).*
- *Servicios de atención a personas sin hogar, transeúntes: servicios de atención en medio abierto; centros de acogida y comedores sociales; albergues; formación e inserción socio-laboral.*

- *Servicios de atención a personas mayores: centros sociales y clubes; asociacionismo; centros de día; centros residenciales; atención domiciliaria; voluntariado.*
- *Servicios de atención a Infancia y familia: Servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para la protección de la infancia y soporte a la familia; acogimiento familiar y adopción; centros de acogida; centros residenciales; centros abiertos.*
- *Servicios de atención a la mujer: servicios de información y atención psico-social para la mujer; atención social de urgencia para mujeres víctimas de violencia doméstica; casas de acogida; soporte para la formación y la inserción socio-laboral; asociacionismo y grupos de autoayuda.*
- *Servicios de atención a personas con discapacidad: servicios de asesoramiento, valoración e información de recursos; servicios de atención precoz; servicios de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación; formación e inserción socio-laboral; asociacionismo de personas afectadas y de familiares o grupos sensibilizados; voluntariado; pisos protegidos; defensa y tutela de los bienes de personas con incapacidad.*
- *Servicios de acogida y atención social a inmigrantes y refugiados.*

### **Salud**

- *Centros de Salud o Servicios de Atención Primaria de Salud.*
- *Servicios de Atención Socio-Sanitaria Domiciliaria a enfermos con patologías crónicas y terminales.*
- *Hospitales generales. Maternales. Hospitales infantiles.*

- *Centros Socio-Sanitarios: Atención socio-sanitaria a pacientes crónicos y terminales; unidades de cuidados paliativos.*
- *Servicios de Salud Mental: Servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento infantil y de adultos; hospital de día; centros de día; pisos protegidos; inserción socio-laboral; unidades de tratamiento de pacientes en fase aguda; centros residenciales para pacientes crónicos; asociacionismo de personas afectadas, de familiares y otros grupos; servicios de atención a personas con demencias y trastornos neurológicos degenerativos.*
- *Servicios de atención a las Drogodependencias: Servicios de atención (información, prevención, diagnóstico y tratamiento) a las drogodependencias; comunidades terapéuticas; centros de rehabilitación y de reinserción social y laboral.*
- *Dentro del tercer sector, existe un amplio abanico de asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro que trabajan con las personas que sufren enfermedades diversas y sus familias, enfermedades que afectan los vínculos sociales y la calidad de vida de las personas: cuidadores de enfermos con Alzheimer y otras demencias, enfermos de cáncer, afectados por procesos de trasplante, SIDA, etcétera.*

### **Educación**

- *Educación reglada: Servicios de asesoramiento psico-pedagógico y social a los equipos de los centros escolares e institutos de enseñanza secundaria; mediación escolar y familiar; centros de educación especial para alumnos con necesidades especiales; asociacionismo en el ámbito escolar; detección y tratamiento del absentismo escolar.*
- *Educación no reglada: Escuelas-taller y otras iniciativas orientadas a compensar déficit socio-educativos; servicios de atención a primera infancia, especialmente con familias que requieran soporte psico-social.*

**Justicia**

- *Justicia juvenil: Servicios técnicos de asesoramiento psico-social al juez; mediación con la víctima; programas de seguimiento de medidas en medio abierto; centros de internamiento de menores infractores; mediación familiar; inserción socio-laboral.*
- *Juzgados: Servicios de asesoramiento técnico a los jueces; mediación familiar; programas de seguimiento de medidas penales alternativas a la prisión; atención a la víctima.*
- *Instituciones penitenciarias: Comisiones de asistencia social penitenciaria; programas específicos de tratamiento de determinados delitos, drogodependencias, agresiones sexuales, etc.; programas de atención materno-infantil para reclusas con hijos en la prisión; seguimiento y control de presos en libertad condicional; servicios de reinserción socio-laboral.*

**Empresa**

- *Atención y prestaciones sociales a los trabajadores de determinadas empresas que cuentan con este servicio.*

**Vivienda**

- *Programas de promoción, estudio y adjudicación de viviendas de protección social; dinamización comunitaria de barrios de nueva construcción o en proceso de remodelación; planificación urbana.*

**Tercer sector**

- *Ámbito en expansión integrado por organizaciones y entidades sin ánimo de lucro que trabajan contra la exclusión social con programas preventivos, asistenciales, formativos, de inserción social y laboral a nivel local, desarrollando en muchos casos también programas de cooperación internacional.*

***Formación y asesoramiento técnico***

- *Formación de estudiantes de Trabajo Social; formación permanente; soporte técnico.*

***Nuevos ámbitos de intervención de los trabajadores sociales***

*Existe también un abanico de ámbitos, que a diferencia de los que se han descrito, los podemos considerar como nuevos de actuación del/la trabajador /a social, en la medida que encontramos a estos profesionales y que son reconocidos desde la propia profesión como tales. Éstos son:*

- *Planificación estratégica de Servicios de Bienestar.*
- *Análisis y desarrollo organizacional.*
- *Asesoramiento en la dirección de políticas de Bienestar social.*
- *Marketing social.*
- *Comunicación e imagen en relación con temas sociales.*
- *Atención a situaciones de catástrofes y /o de emergencias.*
- *Defensa de los derechos humanos.*
- *Cooperación y solidaridad internacional (proyectos de desarrollo).*
- *Prevención de riesgos laborales.*
- *Mediación familiar.*
- *Terapia familiar.*
- *Counseling.*
- *Mediación comunitaria.*
- *Peritaje social.*
- *Gestión y dirección de servicios y equipamientos sociales (Libro Blanco en Trabajo Social, 2004: 152-157).*

Como puede observarse hay todo un conjunto de ámbitos profesionales más “tradicionales” pero también se puede comprobar la aparición de otros nuevos, hechos que reafirman el carácter dinámico y cambiante de la profesión. No podemos olvidar que en el momento actual se van produciendo en la sociedad cambios constantes que

“viajan” muy rápidamente y a los que el profesional del trabajo social debe de dar respuesta.

### **3.5.2.- Las instituciones como marco en el que se desarrolla la actividad profesional del Trabajo Social: una mirada desde el paradigma neoliberal**

Nuestro punto de partida es la lectura crítica del paradigma neoliberal en el que estamos inmersos, el cual entiende que la organización actual está fundamentalmente bien hecha y el edificio social está bien construido aunque exista alguna grieta o brecha. Es un paradigma que cuestiona el Estado del Bienestar conduciéndolo a su reorganización y desaparición, basándose en la dictadura de las leyes del mercado.

*“Las instituciones del “Estado de Bienestar” están siendo progresivamente desmanteladas y retiradas, mientras que se eliminan las restricciones previamente impuestas a las actividades comerciales y al libre juego de la competencia mercantil y sus consecuencias (...) el Estado se lava las manos ante la vulnerabilidad y la incertidumbre que dimanar de la lógica (o falta de lógica) del libre mercado...”*  
(Bauman, 2005 b: 72).

Las instituciones en las que se enmarca la actividad del trabajador social son:

- Instituciones públicas (en las diferentes administraciones).
- Instituciones privadas sin ánimo de lucro.
- Instituciones privadas con ánimo de lucro. Éstas, en el ámbito en el que más se han desarrollado hasta el momento actual, es en la tercera edad. Han crecido de una manera muy notable creando variedad de dispositivos. Esto es debido principalmente a la crisis de los sistemas tradicionales de prestación y al aumento de personas mayores a la par que el nivel dependencia.

Vemos por tanto, que hay distintas instituciones cuya acción hoy en día, va dirigida a todo tipo de ciudadanía y, no sólo a personas pobres o marginadas.

El paradigma, o ideología anteriormente comentada, vemos cómo conduce a las instituciones públicas a una situación de “adelgazamiento” para pasar a potenciar o a

dar coartada al sector privado. Éste es un sector que va en aumento bien sea con ánimo de lucro o sin él ya que las organizaciones no gubernamentales también se han incrementado de manera notable.

Tanto los profesionales que se encuentran realizando su actividad en el ámbito público como en el tercer sector, se encuentran con una gran actividad burocrática que deben de realizar. Muy especialmente los que están en las asociaciones han de cumplimentar gran número de documentación, hacer estadísticas, etc., porque su subvención depende de las memorias que presentan, hecho que supuestamente presupone la eficiencia social del servicio o institución.

Hay trabajadores sociales que cada vez más se encuentran con una actividad cotidiana en la que deben efectuar muchos registros, trámites, papeles y/o tareas de tipo administrativo y burocrático<sup>73</sup>. Son actividades que les ocupan un porcentaje cada vez más alto de su trabajo. Esta situación puede conducir a una praxis que, en ocasiones, se fija más en las acciones que en los propios individuos. Puede conducir también a pasar de prestar una atención basada en la escucha de los argumentos profundos del sujeto a una acción centrada en las actuaciones superficiales hacia éste.

Las acciones profesionales burócratas no pasan sólo por las demandas institucionales sino que también muchas veces forman parte de una manera de vida laboral y de entender, erróneamente, la profesión. Hay quienes a veces comentan *“a mí lo único que me importa es cobrar al final de mes”* o *“ahora que ya soy funcionario iré a mi ritmo”*. Las tristes frases como las que acabamos de indicar a modo de ejemplo permiten ver una transformación de los objetivos profesionales hacia unos objetivos personales que son la antítesis de lo que debería ser la profesión. También si el profesional actúa de esta manera lo que estará haciendo es legitimar la despreocupación y el desinterés respecto a los más vulnerables y desfavorecidos. Son expresiones, pensamientos y acciones que cuando se materializan hacen un gran daño a los sujetos de los servicios sociales y, cómo no, a la propia profesión. Afortunadamente también hay muchos profesionales altamente responsables y comprometidos con el trabajo social.

---

<sup>73</sup> En lugar de estructuras burocráticas deberíamos poder contar con estructuras adhocráticas. Es decir, que éstas fueran flexibles, ajustables y organizadas con capacidad de adaptación suficiente a las nuevas y cambiantes situaciones sociales.

En el marco neoliberal, el trabajador social transita entre los desajustes sociales de la población y las restricciones institucionales.

Según argumentan nuestros políticos no hay recursos económicos suficientes para mantener el Estado y sufragar los crecientes y costosos gastos sociales, se entiende obviamente, sin que ello afecte a la suficiente tasa de beneficio para mantener e incrementar dentro de la lógica capitalista, el nivel de vida de las clases económicamente privilegiadas. Es un momento en el que sólo interesan “las cifras”, en el que prima la palabra “cuanto”, en el que está en alza el valor del dinero por encima de otros valores con el consiguiente riesgo de erosión profesional.

Para los neoliberales el Estado del Bienestar está en crisis. Dicha crisis, es el resultado de una mala actuación política – el Estado como culpable – con su excesivo gasto social y sus altos impuestos, que dificultan el crecimiento económico, produciendo escasez de capital necesario para la inversión. Asimismo, culpabilizan a los altos salarios de los trabajadores como responsables de la crisis. Sin embargo el Estado del Bienestar ha resistido. No se ha desmantelado, aunque sí sufre serios deterioros. Por ejemplo, en el continente europeo, se ha dado una contención del gasto social y una parcial privatización. Son políticas que tienen múltiples y diversas consecuencias sobre las personas. Como dice Robert Castel “*ciertos tipos de política económica de empresa han tenido efectos muy fuertes en términos de desestabilización social, y si se quiere, de producción de la exclusión...*” (2004:58).

Parece como si el discurso neoliberalista estuviera calando en nuestra sociedad. Se oyen muy frecuentemente halagos, escasas críticas (la sociedad ha dejado de cuestionarse a sí misma) y conformidad ante esta visión neoliberal.

Si realmente está calando podríamos preguntarnos ¿por qué ocurre? Posiblemente sea debido a que como refiere Bourdieu hay todo un trabajo de inculcación simbólica en el que participan pasivamente, los periodistas o los ciudadanos de a pié y, de manera activa, sobre todo un determinado número de intelectuales (1999 b: 39). Esto nos conduce a una fragmentación de los intereses sociales que no sólo se producen porque

no existen suficientes recursos materiales para los ciudadanos, sino también porque una parte de la población siente que el problema “no va con ellos”, no les concierne.

El sociólogo Alain Touraine afirma que el papel de los intelectuales debería ser secundario o hasta inexistente. Sin embargo, cuando no existe el menor principio efectivo de unidad de la vida social y política, los intelectuales están forzados a intervenir. Dentro de los intelectuales críticos más clásicos y que se han preocupado de la denuncia del sistema dominante (revelando los intereses que se ocultan tras los discursos moralizadores y dando a conocer el sufrimiento de los explotados, alienados y manipulados) podemos referenciar a grandes figuras como Pierre Bourdieu, Jean-Paul Sartre, Franz Fanon y Jean Genet, Louis Althusser, Michel Foucault (1999:113-114).

Posiblemente, en nuestro contexto, la ciudadanía estaría dispuesta a pagar más impuestos para tener un mayor Estado del Bienestar siendo éste extensible, desde un punto de vista real, a toda la población.

Navarro opina que la población española es de las que desea un mayor incremento del gasto público social (...) a pesar de ello, no hay ningún diario importante español (entre los seis más importantes del país) que haya publicado editoriales como lo han hecho, entre otros, *Le Monde* en Francia y *The Guardian* en Gran Bretaña a favor de un mayor gasto público y social. Antes al contrario, los periódicos que se han expresado a través de sus editoriales a este respecto lo han hecho precisamente para aconsejar al gobierno español que reduzca el crecimiento del gasto público o que lo congele (2002:138). Por otro lado para M. Castells en las economías capitalistas tanto las empresas como los gobiernos adoptan diferentes medidas y políticas que conducen a una nueva forma de capitalismo. Ésta se caracteriza por la globalización de las actividades económicas centrales, la flexibilidad organizativa y la existencia de un poder todavía mayor de la empresa respecto a los trabajadores. Las presiones de la competitividad, la flexibilidad laboral y el achicamiento de los sindicatos han conducido a la reducción del estado del bienestar, piedra clave del contrato social de la era industrial (2003:412-413).

El neoliberalismo tiene efectos aniquiladores. Se basa en la importancia del mercado, el individualismo, la competitividad, la desregulación (desresponsabilización) y

flexibilidad del mundo laboral. También valora que el Estado sea débil, que se dé una reducción del gasto público, que cada vez haya una mayor privatización, que se dé una mundialización productiva y financiera y que exista una primacía de lo económico sobre lo político. Son muchas las repercusiones sociales que podemos constatar de la política neoliberal como consecuencia de la privatización (observamos cómo cada vez más el Estado se va retirando de un determinado número de sectores de la vida social que eran de su responsabilidad como son: sanidad, escuelas, servicios sociales, etc.) o del retorno al individualismo.

Las políticas económicas neoliberales nos conducen al “sálvese quien pueda” en contra de valores como por ejemplo la ayuda mutua. *“Ninguna modificación del orden productivo con efectos nocivos para la mayoría de la población puede realizarse con éxito si ésta no asume como propios los valores que orientan el cambio. Esto lo han conseguido las políticas conservadoras con un éxito rotundo. En nuestras sociedades ha calado hondo el individualismo y la competitividad, el rechazo de la práctica colectiva y el repudio del comunitarismo”* (Wenger, 1997:91). Estas políticas están conduciendo cada vez más a una sociedad más individualizada, descohesionada y fragmentada.

El individualismo es un contravalor. No debería impregnar al trabajador social, entre otras cosas, porque nuestra profesión está basada en muchos e importantes valores como es el hecho de preocuparse y ayudar a las personas que tienen dificultades en su vida cotidiana. Como ejemplo de la presencia de valores nos remitimos a una investigación que tuve la oportunidad de realizar en torno a éstos en la supervisión educativa. Se constató que en dicho espacio se daban una multitud de ellos observados en el estudiante (como el civismo, responsabilidad, etc.), en la docente (igualdad en el trato y en la exigencia, interés por los sentimientos y emociones de los estudiantes, etc.), en la metodología utilizada (cooperativa, democrática, etc.) y en la profesión (derechos de los usuarios, actuar contra la estigmatización y la discriminación, etc.) (2005:49-52).

P. Bourdieu habla de un “retorno al individualismo” como un tipo de profecía autorrealizadora que tiende a destruir los fundamentos filosóficos del *welfare state* y, en concreto, la noción de responsabilidad colectiva (en caso de accidentes laborales, enfermedad, indigencia), una conquista fundamental del pensamiento social (y

sociológico). El retorno al individuo es también aquello que permite “censurar la víctima” y predicarle la *self help* (1999 b: 14).

Ésta es la coartada, la “necesidad” que se deposita en la persona haciendo que dependa más de sí mismo.

Como dice N. Elias las personas tienen que elegir más por cuenta propia. No sólo pueden, sino que tienen que hacerse más independientes (2000: 144).

Cada vez más se delega toda la responsabilidad al propio individuo, en nuestro caso, al propio trabajador social y a la persona que requiere de una atención social.

Las políticas económicas neoliberales provenientes de Estados Unidos, han sido copiadas en mayor o menor medida por casi todos los países europeos. Dichas políticas nos han conducido a un lugar social mucho más individualista, compartimentado, donde todo es fluctuante e inestable. *“El triunfo del individualismo aporta consigo un formidable potencial de progreso y, al mismo tiempo, de padecimientos (...) Dos padecimientos se superponen en primer lugar en el malestar contemporáneo. El más visible es el procedente de las conmociones económicas. Pero hay también otro, más subterráneo, que remite a los efectos del individualismo moderno”* (Fitoussi y Rosanvallon, 1997: 14).

Ya en el siglo XVIII podemos ver cómo recaía el peso, la responsabilidad de sus actos sobre el individuo y sobre la familia. Como dice Michel Foucault *“... comienza a pasar, si no a la realidad, por lo menos a la legislación, el gran sueño de una deshospitización total de la enfermedad y de la indigencia. La pobreza es un hecho económico al cual la asistencia debe auxiliar, mientras existe; la enfermedad es un accidente individual al cual la familia debe responder, asegurando a la víctima los cuidados necesarios”* (1987:71-72). Sin embargo, en el momento actual tras ser partícipes de unos beneficios propios del Estado del Bienestar, asistimos a un desentendimiento de lo público para poner el acento en la responsabilidad del individuo culpando a la víctima.

Como señala Bauman, el capital puede viajar rápido y liviano, y su liviandad y motilidad se han convertido en la mayor fuente de incertidumbre. En esta característica se basa la dominación de hoy y el principal factor de división social. Según este autor *“la pesadez y el gran tamaño han dejado de ser posesiones valiosas para convertirse en desventajas (...) Si la “ciencia gerencial” del capitalismo pesado se concentraba en conservar “la mano de obra” forzándola o sobornándola para que permaneciera en su puesto y cumpliera con los horarios de trabajo y los programas de rendimiento, el arte gerencial de la época del capitalismo liviano se preocupa por deshacerse de “la mano de obra” obligándola a irse”* (2000: 130). También existe un poder de licuefacción que se ha desplazado del “macro-nivel” al “micro-nivel” de la cohabitación social. Como resultado, nos encontramos ante una situación privatizada de la modernidad, en la que el peso de la construcción de pautas y la responsabilidad del fracaso caen primordialmente sobre los hombros de los individuos. Vemos pues que la nueva “modernidad fluida” de la que habla el autor ha supuesto un profundo cambio que se impone a la persona. Por ejemplo, si un individuo no tiene trabajo, bajo esta concepción, puede ser debido a que no se ha preocupado suficientemente en buscarlo.

Nos encontramos ante la *“volatilidad y la fugacidad de todos los marcos de referencia (...) los familiares, los compañeros de trabajo, los miembros de la misma clase y los vecinos son demasiado fluidos”* (Bauman, 2000: 193). La esperanza de que volvamos a encontrarnos mañana - que ayudaba a pensar hacia delante - para actuar a largo plazo y para dar, uno a uno los pasos del trayecto, ha perdido parte de su credibilidad.

Estamos en una sociedad que rechaza lo durable. Por ello, ante esta realidad podemos preguntarnos: ¿Qué tipo de proyecto personal podemos construirnos? ¿Qué tipo de sociedad estamos creando? El paisaje realmente no es muy halagüeño ya que la modalidad sólida (a largo plazo) ha sido reemplazada por la modernidad líquida (el corto plazo) siendo la instantaneidad el ideal último.

La situación actual nos conduce, entre otras cosas, a *“la disolución de los sólidos, rasgo permanente de la modernidad (...) Los sólidos que han sido sometidos a la disolución, y que se están derritiendo en este momento, el momento de la modernidad fluida, son los vínculos entre las elecciones individuales y los proyectos y las acciones colectivas – las*

*estructuras de comunicación y coordinación entre las políticas de vida individuales y las acciones políticas colectivas* –“ (Bauman, 2000:11-12).

Ante esta panorámica que hemos presentado nos podemos preguntar ¿qué puede hacer el profesional del trabajo social?

El trabajador social no está sólo para administrar necesidades o para cumplir procedimientos. Es también su responsabilidad trabajar para cambiar los estilos operativos y no desfallecer ante la presión institucional, la ideología dominante o política social que conduce básicamente hacia la asignación de recursos o prestaciones. El profesional en su quehacer cotidiano se encuentra con muchos frentes: el sujeto que sabe que exagerando su situación tendrá más posibilidades de que le den prestaciones o poder acceder a los recursos; una política social que es asistencialista y que obliga al profesional a que esté en su despacho dispensando dispositivos; el paradigma actual reinante (que sólo le interesa lo cuantificable, lo eficaz, lo barato) que impregna a las instituciones y, en consecuencia, a los profesionales que trabajan en ellas y que muchas veces éstos por su situación laboral, se sienten indefensos y claudican en la defensa del modelo de atención que consideran adecuado. Este modelo asistencialista que comentábamos, a veces es reafirmado por parte del profesional quien ve al sujeto desde la dificultad o el problema obviando sus potencialidades o, en el mejor de los casos, quedando éstas en un segundo plano.

El trabajador social, para que se le escuche ante sus reivindicaciones, no puede limitarse a la queja posicionándose así como víctima y por tanto con inmovilismo. En su lugar debe plasmar la realidad de su intervención pero siempre desde los argumentos debidamente justificados- ya que si no se argumenta se pierde credibilidad- y con propuestas de mejora.

No podemos olvidar que se trabaja con una población que generalmente es invisible. Los logros conseguidos con los sujetos con frecuencia no son comunicados y, por tanto, no se visualizan. Dichos logros han de ser vistos por la población (políticos, representantes institucionales, etc.). Hay que demostrar, hay que hacer público lo que se consigue porque sólo así podrá haber un reconocimiento. Por otro lado nuestras

demandas deben ir acompañadas de propuestas sabiendo transmitir que las intervenciones de los profesionales son acciones que deben de ser vistas como una inversión (mediante argumentos sustentados en estudios) y no como un gasto. Un punto importante sobre el que los profesionales del trabajo social deberíamos incidir es en demostrar los efectos de la no intervención del profesional.

*“... La implantación de recursos se ha dejado a la iniciativa burocrática-administrativa y formalizada, olvidando la posibilidad de generar recursos por el propio Trabajo Social. Se entiende que el Trabajo Social está simplemente como mediador entre unos recursos que ya existen y algunas necesidades. No quiero terminar sin decir que, además de ese efecto modificador del Trabajo Social por las condiciones burocráticas de su ejercicio, hay un movimiento recíproco de resistencia, por decirlo así, del propio Trabajo Social, buscándole las vueltas a la burocracia. Es decir, ingeniándose espacios de actuación no controlados por la burocracia. En resumidas cuentas muchas veces los trabajadores sociales vulneran las propias reglas de sus organizaciones para centrarse en el trabajo de caso, grupo o comunidad. Hay que entender que en el conflicto entre burocracia y Trabajo Social aquélla actúa como una apisonadora sobre este último. Pero el Trabajo Social busca procedimientos, artilugios y artificios para poder salvar esos inconvenientes de la burocracia” (Guillén, 1993:193).*

La burocratización anteriormente señalada y la sobrecarga de las nuevas tareas administrativas, producen efectos no deseados sobre el profesional como son la desmotivación, el anquilosamiento profesional (le frena para realizar tareas más creativas y /o reflexivas) y la falta de implicación. También, entre otros, puede acompañarle en su quehacer cotidiano la indignación, la rabia, la resignación o tomando como referencia a Sara Bancks añadiríamos la culpa. Para la autora *“la posición de los trabajadores sociales en el estado del bienestar no sólo les sitúa en el núcleo de las contradicciones del mismo estado del bienestar, sino que les lleva a tener que sostener el peso de la responsabilidad de ciertos problemas sociales ingratos (...) si se produce un mal resultado, los trabajadores sociales reciben normalmente la culpa” (1997:32).*

Las situaciones que producen malestar en los profesionales pueden ser diversas. Tomo a M. Barbero, M. Feu y Alain Vilbrod quienes dibujan un ejercicio profesional difícil como efecto de unas condiciones contextuales que obstaculizan su misión:

1. *“Excesiva presión de la demanda de los usuarios y de la institución, insuficiencias de recursos, niveles de exigencia que no se corresponden con las condiciones organizativas en que se desenvuelve el ejercicio profesional, incomprensión de las políticas de discriminación positiva por parte de otros ciudadanos o usuarios, carencia de feedback o de contraste técnico-profesional (supervisión), desgaste o cansancio que produce un contexto económico-social y laboral sin recompensas para la profesión (insuficiente reconocimiento, condiciones económicas inadecuadas, insuficiencias de personal, etc.), características de las poblaciones destinatarias de las poblaciones que provocan relaciones difíciles y resistentes, cronificación de sus situaciones, sentimientos de instrumentalización del trabajador social.*
2. *En algunos casos habría también una actuación institucional muy particularista: cada organización marca su sistema y cada equipo sus formas de hacer. Ese particularismo favorece el aislamiento de los profesionales, la falta de contacto y de intercambio profesional con el exterior. El profesional se vería así encerrado en su entorno organizativo, en sus formas de hacer y en los problemas particulares. Esos comportamientos de la organización y del profesional se refuerzan mutuamente y favorecerían cierto ostracismo en el ejercicio profesional.*
3. *La naturaleza de las situaciones que tratan los trabajadores sociales sería también una fuente de agotamiento profesional. El trabajo social quemaría porque aborda situaciones dolorosas, muy problemáticas, que hacen sufrir, que hacen consciente al profesional de las limitadas posibilidades con que cuenta (a veces, se pasa del sentimiento de omnipotencia al de impotencia). Son situaciones que, además, permiten resultados poco estimulantes; los avances son lentos, las satisfacciones pocas o diluidas en el tiempo” (2007:56-59).*

Sin duda hay toda una concatenación de hechos que pueden generar malestar y sufrimiento en los profesionales dibujándose un clima poco satisfactorio para enfrentarse a la praxis profesional. Una praxis que debe ir orientada a romper con el asistencialismo, con la burocratización y en la que se tenga en consideración la voz del usuario, su participación y su potenciación como persona. Podemos ver la situación del momento actual como retos, como oportunidades, como una “invitación” para repensar

la práctica a fin de re-dignificar el trabajo social, de transformar y trabajar en torno al malestar de la profesión siempre en pro del usuario.

Xavier Pelegrí nos invita a hacer una mirada “interna” a la vez que plantea que deberían considerarse las siguientes cuestiones: hacer más técnica la intervención del trabajo social sin perder de vista la calidez humana en la relación; dotar de más rigor la metodología que usamos hasta poder defender, como otras disciplinas afines, los fundamentos científicos de nuestra actuación; una mayor eficacia en la resolución de problemas a partir de la construcción de nuevos conocimientos ante las circunstancias cambiantes a las que se enfrenta el trabajo social; contribuir desde su parcela a perfeccionar el Estado del Bienestar; escribir sobre lo que se va descubriendo de bueno y de menos bueno en la vida profesional y en los dispositivos para el bienestar de los ciudadanos (2006: 71-72). Como vemos, el trabajo social tiene ante sí todo un conjunto de desafíos y retos que en su conjunto pueden conducirse al crecimiento y mejora profesional.

### **3.5.2.1.- Un antídoto ante los efectos no deseados: la supervisión**

Los trabajadores sociales deberían contar con un espacio de análisis y evaluación, como el que ofrece la supervisión, especialmente para repensar el modelo de gestión burocrático al que anteriormente hemos hecho referencia. En el momento actual en el que hay un riesgo de que el trabajo social quede burocratizado y encasillado, es de gran relevancia que existan lugares para la reflexión así como para el debate y que se pueda vivenciar también el carácter dinámico de la profesión.

Es importante para los profesionales contar con la ayuda de la supervisión de manera que les permita pensar en torno a su actuación profesional, favorezca la autoreflexión y la crítica ante la realidad que están palpando. Una realidad que, en muchas ocasiones se limita, tal y como hemos indicado anteriormente, a una asignación de recursos y prestaciones, es decir, a una acción totalmente mecanicista, un tipo de praxis que no promueve el cambio, que no moviliza al individuo. Esta realidad que algunos estudiantes en prácticas están viviendo puede influirles en su futura actividad profesional. Por ello, el espacio de supervisión es el lugar idóneo para que no sólo

ejerciten una reflexión sobre lo que hacen y sobre cómo lo hacen, sino que también les ayude a pensar sobre lo que consideran que debería ser y el papel que ellos pueden tener como agentes de cambio en el paradigma en el que nos encontramos inmersos.

Finalmente deseamos remarcar que aunque hemos planteado una mirada crítica desde el neoliberalismo, no quisiera acabar sin rescatar que también hay muchos y excelentes trabajadores sociales que luchan contra sus consecuencias, contra estas condiciones burocráticas haciendo propuestas -aunque sus reivindicaciones o sugerencias, puedan resultar incómodas a los dirigentes o personas de responsabilidad de la institución en la que prestan sus servicios- de mejora. La tendencia hacia la burocratización<sup>74</sup> también conduce al profesional a repensar la actuación, a hacer una autorreflexión profesional para evitar convertirse en un mero instrumento al servicio de las instituciones o un servidor del *establishment*.

### **3.5.2.2.- La supervisión del trabajador social y las instituciones de servicios sociales**

Generalmente, la supervisión profesional corre a cargo de una persona experta externa a la institución o, en otros casos, queda asumida por un miembro de dentro (personal de *staff* o profesionales que ocupan un cargo intermedio o directivo) de la institución. Consideramos que la primera opción sería la “más saludable” institucionalmente hablando ya que cuando es asumida por personas que tienen algún tipo de mando en la propia organización, puede darse que los supervisados la vivan como un control o inspección de su actividad y por tanto, incluso con el temor de sufrir algún tipo de violencia institucional. Cuando se realiza bajo esta concepción de “inspección” e independientemente de la persona encargada, es obvio que pierde la propia esencia. J. Garcés y M<sup>a</sup> L.Vallina afirman que “... *no resulta forzoso decir que la supervisión constituye un mecanismo burocrático que en no pocas ocasiones choca de bruces con el principio de independencia y autonomía profesional y personal. Es frecuente escuchar quejas por parte de los trabajadores sociales acerca de la “supervisión política” de su trabajo en los equipos base de servicios sociales de la administración local (por*

---

<sup>74</sup> En nuestro caso nos hemos referido al trabajador social pero obviamente es extensible a todo tipo de profesionales.

*ejemplo), a través de concejales que pretenden una rentabilidad instantánea de sus decisiones políticas en este campo; o por otro lado, que son “supervisados” por técnicos que, cuanto menos, no han recibido una formación adecuada en materia de bienestar social” (1996:495). Son muchas veces supervisiones que lo que conllevan principalmente es medidas para valorar el rendimiento de los profesionales formando parte de mecanismos de control y dejando en un segundo lugar funciones tan importantes como es la formativa o de apoyo. Si bien es cierto que hay organizaciones, esencialmente aquellas privadas con ánimo de lucro, en las que se puede hablar de “evaluación del rendimiento” en general, aunque la supervisión es evaluación, van mucho más allá de esa concepción.*

Si los responsables de las organizaciones y/o los encargados intermedios, desean apoyar a sus profesionales y desean mejorar la institución o servicio, buscarán la forma para que los trabajadores sociales puedan disponer de una supervisión de manera que conlleve un verdadero crecimiento profesional para ellos.

Hay organizaciones y servicios cuya supervisión se materializa bajo el “paraguas” de la propia institución. También hay situaciones en las que las instituciones no manifiestan interés en que sus profesionales sean supervisados por lo que el profesional, si está sensibilizado ante el tema, opta por ser supervisado por cuenta propia<sup>75</sup>. Respecto a esta última posibilidad, aunque parece que hay una tendencia al alza, todavía son pocos los profesionales que la requieren. Esto puede deberse a diferentes motivos como pueden ser: experiencias anteriores frustrantes; el coste que supone para el profesional si no es compensando por la institución en la que presta sus servicios; recelo ante el temor sobre si podrá soportarla o no; una falta de información sobre lo que puede aportarle como persona y como trabajador social o el tiempo extra que debe dedicarle si éste no se contempla dentro del horario de trabajo.

Cuando la institución o el trabajador social por cuenta propia busca la supervisión puede tener relación con la aparición o prevención del *burnout*. Para Ming-sum Tsui las fases del *burnout* son: entusiasmo inicial; sensación prematura de rutina; duda acerca de uno

---

<sup>75</sup> El Col.legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya pone al servicio de sus colegiados espacios de consulta. También hay trabajadores sociales expertos en supervisión que, en el ejercicio libre de la profesión ofrecen sus servicios como supervisores.

mismo; estancamiento, colapso o recuperación. Durante dichas fases el supervisor puede ofrecer cuatro tipos de apoyo: emocional, valorativo, instrumental y formativo (2005: 84-86).

Una muy buena forma de ofrecer los distintos tipos de apoyo al profesional es gracias a este espacio de supervisión dado que previene y orienta el desgaste profesional. Algunas instituciones se preocupan y solicitan una supervisión profesional para sostener al trabajador social o a los equipos ante la dura realidad asistencial que se vive. Al respecto Victoria Lerroux y Jorge Tizón afirman que *“aquellos profesionales que durante toda su jornada laboral tengan que enfrentarse con trastornos emocionales profundos, necesitan un espacio para poder manejar tanto los problemas “técnicos” que van surgiendo, como aquellas situaciones complejas que se producen en la relación ...”* (1992: 327). El profesional se encuentra muchas veces ante situaciones de una gran complejidad que, dado el desgaste que le supone, requiere ser especialmente cuidado.

Para J. Leal la supervisión es otro de los espacios privilegiados de cuidado de los equipos (1997:53). Ciertamente es un espacio de cuidado personal o de equipo que ayuda al profesional a posicionarse correctamente delante de la institución en la que trabaja de manera que pueda separar y establecer los necesarios límites de su actividad cotidiana. El exceso de implicación personal puede llevar a situaciones de *burnout*. La supervisión supone una oportunidad de ayuda que permite posicionarse de manera adecuada y así protegerse. Sabemos del riesgo que conlleva una excesiva implicación, por ello, una de las riquezas de este espacio radica en poder conocer desde otra mirada (la del supervisor) la realidad institucional y profesional que vive.

Como indica Fuertes *“si bien la supervisión es un buen antídoto contra el burnout, no es menos cierto que la supervisión debe entenderse también como formación permanente”* (1992:35).

Finalizamos este punto afirmando que a las instituciones tanto públicas como privadas les es imprescindible plantearse la calidad de los servicios que ofrecen a la ciudadanía y por ello les interesa que sus profesionales puedan tener un espacio de supervisión ya que ésta conlleva calidad profesional y de servicio. La forma en que se apoye a los trabajadores sociales y se les ayude a desarrollar sus capacidades puede influir en la

calidad de la práctica organizativa como un todo y en la calidad de atención a los sujetos de servicios sociales. Por tanto, la supervisión hemos de contemplarla como una herramienta más de calidad al alcance de los profesionales y de los centros de servicios sociales, que vale la pena tenerla en consideración ya que más que nunca se requieren de espacios para reflexionar especialmente teniendo en cuenta la excesiva burocratización y la rutina del trabajo en la que pueden caer los profesionales.

### **3.5.2.3.- Un paso a la acción**

En el momento actual en el que prima lo económico, lo productivo, lo cuantitativo ¿qué puede hacer el trabajador social? Está claro que posicionarse desde el victimismo frena el desarrollo. Por ello el profesional ha de pensar en posibles acciones. Veamos algunas posibles:

1. Transmitir a la institución que su acción, su trabajo, es “rentable”, es decir, que le interesa económicamente<sup>76</sup>.
2. Hacer estudios. Las reivindicaciones que se hagan han de estar debidamente avaladas por estudios. De nada le sirve a la institución si sólo se da un argumento verbal sin unos “números” en los que apoyarse.
3. Sistematizar la práctica de manera que puedan realizarse distintos estudios de interés profesional.
4. Elevar el nivel de participación en los diferentes foros o espacios institucionales.
5. Tener en todo momento un papel proactivo intentando adelantarse a las nuevas situaciones sociales.
6. Socializar la buena praxis.

Con este punto que hemos denominado “un paso a la acción” finalizamos este capítulo que, a través del recorrido realizado, nos ha permitido adentrarnos en la profesión de trabajo social viendo a su vez cómo bajo una mirada del paradigma neoliberal y sus repercusiones se justifica aún más si cabe la necesidad de la supervisión, en este caso, la profesional.

---

<sup>76</sup> Por ejemplo al abordarse los problemas sociales se puede reducir el ingreso hospitalario y el tiempo de hospitalización hechos que conllevan un menor gasto para el centro de salud.