

Tomás Fernández García (coord.)

Fundamentos del Trabajo Social

En el nuevo escenario de la Convergencia Europea en Educación Superior, las competencias que se exigen a los estudiantes y a los profesionales del Trabajo Social deben responder a las nuevas urgencias que la sociedad y el mercado de trabajo reclaman, lo que implica la exigencia de una mayor calidad en la formación universitaria y en la formación continua de los profesionales. El presente libro engloba los aspectos más destacados que se deben conocer para entender esta profesión, divididos en tres bloques temáticos: la historia, los fundamentos y las herramientas de trabajo básicas para enfrentarse con suficientes garantías al ejercicio profesional.

Tomás Fernández García es profesor titular de Trabajo Social y Servicios Sociales en la UNED.

Otros títulos

Rafael de Lorenzo

Discapacidad, sistemas de protección y Trabajo Social

Juan Jesús Viscarret

Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social

Tomás Fernández García y Antonio López Peláez

Trabajo Social comunitario: afrontando juntos los desafíos del siglo XXI

Tomás Fernández García (coord.)
Trabajo Social con casos

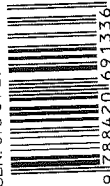
Tomás Fernández García y Yolanda M.ª de la Fuente (coords.)
Política Social y Trabajo Social

Tomás Fernández García (coord.) Fundamentos del Trabajo Social



ADAPTADO AL EES

ISBN: 978-84-206-9133-6



3491133

9 788420 691336

Política social / Servicios sociales
Colección dirigida por Tomás Fernández García

Primera edición: 2009
Segunda reimpresión: 2011

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

© Tomás Fernández García, 2009
© Alianza Editorial, S.A., Madrid, 2009, 2010, 2011
Calle Juan Ignacio Luca de Tena, 15; 28027 Madrid; teléf. 91 393 88 88
www.alianzaeditorial.es
ISBN: 978-84-206-9133-6
Depósito legal: M. 30.024-2011
Fotocomposición e impresión EFCA, S.A.
Parque Industrial «Las Monjas»
28850 Madrid
Printed in Spain

SI QUIERE RECIBIR INFORMACIÓN PERIÓDICA SOBRE LAS NOVEDADES DE ALIANZA EDITORIAL,
ENVÍE UN CORREO ELECTRÓNICO A LA DIRECCIÓN:
alianzaeditorial@anaya.es

Los autores	9
Introducción, por Tomás Fernández García	11
1. El nacimiento de una nueva profesión: el Trabajo Social, por Trinidad Banda Gallego	15
1. Introducción	15
2. Orígenes y contexto donde hace su aparición el Trabajo Social	18
3. La influencia del pensamiento maltusiano en los primeros trabajadores sociales	21
4. ¿Cuáles son los factores que influyen en la aparición del Trabajo Social? ..	24
5. Antecedentes inmediatos del Trabajo Social	38
6. La filantropía femenina	41
7. El movimiento de las Organizaciones Sociales de la Caridad	51
8. El movimiento de los Asentamientos (Settlements)	76
9. Diferencias y similitudes entre el movimiento de las Organizaciones Sociales de la Caridad y el movimiento de los Asentamientos	99
10. Referencias bibliográficas	101
2. El Trabajo Social en España, por Yolanda M.ª de la Fuente Robles y Eva M.ª Sotomayor Morales	109
1. Introducción	109
2. La evolución histórica del Trabajo Social	110
3. La trayectoria histórica del Trabajo Social en España	118
4. El Trabajo Social en la actualidad	126
5. Referencias bibliográficas	130

3. Naturaleza, fundamentos, concepto, principios, objetivos, objeto y sujetos del Trabajo Social, por <i>Octavio Vázquez Aguado</i>	133
1. La naturaleza del Trabajo Social.....	133
2. El objeto, las competencias, los principios y valores del Trabajo Social.....	143
3. La relación objeto-sujeto en Trabajo Social.....	153
4. Referencias bibliográficas.....	159
4. La ética del Trabajo Social, por <i>Celsa Cáceres Rodríguez, Asunción Cívicos Juárez, Manuel Hernández Hernández y Berta Puyol Lerga</i>	161
1. Introducción.....	161
2. Los valores.....	162
3. La moral: un programa para funcionar por la vida sin hacemos daño.....	163
4. Ética: examinando los distintos programas de funcionamiento.....	164
5. ¿Por qué son necesarias las morales y la ética?.....	167
6. Objetivos que se debe plantear la ética.....	169
7. Fuentes de la ética.....	170
8. Ética como arte de vivir.....	171
9. Ética como arte de elegir y de ser libre.....	174
10. Ética como arte de convivir.....	177
11. Principios y valores de la práctica profesional.....	180
12. Dimensiones de la ética profesional.....	181
13. Etapas del desarrollo moral de las personas y de las sociedades.....	182
14. Código ético y deontológico del Trabajo Social.....	183
15. Dilemas éticos.....	185
16. Referencias bibliográficas.....	187
5. Necesidades, problemas y recursos, por <i>Purificación Morgado Pá-nadero</i>	189
1. El concepto de necesidad y su distinción de figuras afines.....	189
2. Teorías y estudios sobre la clasificación de las necesidades.....	193
3. Las necesidades en el ámbito del Trabajo Social.....	201
4. Los problemas sociales: concepto, origen y características.....	204
5. Clasificación de problemas sociales desde la perspectiva del Trabajo Social.....	209
6. Los recursos sociales: concepto y características.....	210
7. Clasificación de los recursos sociales.....	213
8. Recursos sociales y Trabajo Social.....	215
9. Referencias bibliográficas.....	217
6. Contribuciones de las ciencias sociales al Trabajo Social, por <i>Tomás Fernández García y Laura Ponce de León Romero</i>	221
1. Introducción.....	221
2. Contribuciones de la sociología.....	222
3. Contribuciones de la psicología.....	225
4. Contribuciones de la antropología.....	227
5. Contribuciones de la pedagogía.....	231
6. Contribuciones de la historia.....	233
7. Contribuciones de la ciencia política.....	236
8. Contribuciones del derecho.....	239
9. Contribuciones de la economía.....	241
10. Contribuciones de la medicina social.....	244
11. Referencias bibliográficas.....	247
7. El conocimiento científico y las bases metodológicas del Trabajo Social, por <i>Laura Ponce de León Romero y Tomás Fernández García</i>	249
1. Reflexiones epistemológicas: principales referentes axiológicos que han influido en la constitución del Trabajo Social como ciencia.....	250
2. Metodología: aplicación del método en el Trabajo Social.....	261
3. Referencias bibliográficas.....	288
8. Modelos de intervención en Trabajo Social, por <i>Juan Jesús Viscarret Garro</i>	293
1. Introducción.....	293
2. Evolución metodológica del Trabajo Social.....	294
3. El concepto de modelo en la ciencia.....	296
4. El concepto de modelo en el Trabajo Social.....	298
5. Conceptualización y estructura del modelo en Trabajo Social.....	301
6. Diferentes modelos de intervención en el Trabajo Social.....	303
7. Modelo psicodinámico.....	304
8. Modelo de modificación de conducta.....	308
9. Modelo de intervención en crisis.....	312
10. Modelo centrado en la tarea.....	316
11. Modelo humanista/existencialista.....	320
12. Modelo crítico/radical.....	326
13. Modelo de gestión de casos.....	331
14. Modelo sistémico.....	335
15. Modelos y práctica profesional.....	340
16. Referencias bibliográficas.....	342
9. Ámbitos de intervención en el Trabajo Social, por <i>Francisco Javier García Castilla y Carmen Meneses Falcón</i>	345
1. Fines del Trabajo Social.....	345
2. Funciones del trabajador social.....	347
3. Práctica profesional y niveles de intervención.....	348
4. Principales ámbitos profesionales del Trabajo Social.....	349
5. El tercer sector como espacio de actuación del Trabajo Social.....	374
6. Presencia del Trabajo Social en la organización empresarial.....	375
7. Trabajo Social y colectivos vulnerables o en exclusión social.....	377
8. Otros espacios de actuación emergentes en el Trabajo Social.....	378
9. Referencias bibliográficas.....	380
10. Documentos básicos en Trabajo Social, por <i>Celsa Cáceres Rodríguez, Asunción Cívicos Juárez, Manuel Hernández Hernández y Berta Puyol Lerga</i>	385

1. Introducción.....	385
2. La historia social.....	386
3. La ficha social.....	390
4. El informe social.....	398
5. Referencias bibliográficas.....	405
11. Fuentes documentales de información para el Trabajo Social, por Celsa Cáceres Rodríguez, Asunción Cívicos Juárez, Manuel Hernández Hernández y Berta Puyol Lerga.....	407
1. Introducción.....	407
2. Fuentes documentales primarias.....	409
3. Fuentes documentales secundarias.....	421
4. Internet.....	423
5. Bibliografía para el Trabajo Social.....	428
6. Referencias bibliográficas.....	432

Los autores

Tomás Fernández García (coordinador)

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

Trinidad Banda Gallego

Profesora titular de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Huelva.

Celsa Cáceres Rodríguez

Profesora de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de La Laguna.

Asunción Cívicos Juárez

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

Yolanda María de la Fuente Robles

Catedrática de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Jaén.

Francisco Javier García Castilla

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

- Payne, M. (1995): *Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Una introducción crítica*, Barcelona, Paidós.
- Perلمان, H. H. (1957): «Freud's contribution to social welfare», *Social Service Review*, 31 (2), 192-202.
- Perlis, F. (1971): *Gestalt Therapy Verbatim*, Nueva York, Bantam.
- (1976): *El enfoque gestaltico. Textos de terapia*, Chile, Cuatro Vientos.
- Pincus, A. y Minahan, A. (1983): *Social Work Practice*, Itasca, F. E. Peacock.
- Rapoport, L. (1970): «Crisis Intervention as a Mode of Brief Treatment», en R. W. Roberts y R. H. Nee (eds.) *Theories of Social Casework*, Chicago, University of Chicago Press.
- Red, N. de la (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*, Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- Richmond, M. (1917): *Social Diagnosis*, Nueva York, OUP.
- Rogers, C. (1972): *Psicoterapia centrada en el cliente*, Buenos Aires, Paidós.
- Rose, S. M. (1992): *Case Management and Social Work Practice*, Londres, Longman.
- Swanson, W. C. y Carbon, J. B. (1989): «Crisis intervention: theory and technique», en Karasu T. B. (coord.), *Treatment of psychiatric disorder*, Washington, American Psychiatric Press, vol. 3, pp. 2520-2535.
- Stepney, P. y Ford, D. (2000): *Social Work Models, Methods, and Theories*, Dorset, Russell House Publishing.
- Vélez Restrepo, O. L. (2003): *Reconfigurando el Trabajo Social: perspectivas y tendencias contemporáneas*, Buenos Aires, Espacio.
- Viscarret Garro, J. J. (2007): *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*, Madrid, Alianza Editorial.
- Von Bertalanffy, L. (1976): *Teoría General de Sistemas*, Madrid, Fondo de Cultura Económica.
- Yellooly, M. (1980): *Social Work. Theory and psicoanálisis*, Londres, Van Nostrand Reinhold.

9. Ámbitos de intervención del Trabajo Social

Francisco Javier García Castilla
Carmen Meneses Falcón

1. Fines del Trabajo Social

En este capítulo se expone la presencia y participación del Trabajo Social en los diversos ámbitos del sistema de protección social, teniendo en cuenta, por una parte, los niveles de intervención individuales, familiares, grupales, comunitarios y en organizaciones, y por otra, los marcos de actuación en sectores privados (empresarial o tercer sector) y público.

Entendemos que el Trabajo Social es una profesión que interviene de forma específica en un contexto determinado, mediante una relación de apoyo profesional que facilita el ejercicio de los derechos sociales de los usuarios. La evolución política y social de nuestra sociedad viene definida por el desarrollo de un ordenamiento jurídico extenso y, en consecuencia, la presencia de trabajadores sociales supone un indicador de ciudadanía dentro de nuestro modelo del Estado de Bienestar.

El Trabajo Social se ha convertido en una de las profesiones de la sociedad que ha ido consolidando su participación técnica mediante la construcción de espacios específicos sustentados por la calidad de la intervención y por un proceso sistematizado de la práctica.

Existe una abundante literatura que versa sobre el propósito o los fines que persigue el Trabajo Social como disciplina y profesión, donde una parte importante de sus metas queda reflejada en diversas definiciones que conceptualizan su quehacer técnico y su aceptación pública.

El Trabajo Social es una actividad profesional que, como otras, es reconocida por sus valores, propósitos, conocimiento y método (Bartlett, 2003). Se ha planteado que el Trabajo Social tiene el propósito de:

- a) Asistir a personas y grupos para identificar, resolver y minimizar los problemas que producen un desequilibrio entre ellos y sus entornos.
- b) Identificar las posibles áreas de desequilibrio entre el entorno y los usuarios, para intentar prevenir los desequilibrios que puedan producirse.
- c) Además de tratar y prevenir, refuerza al máximo el potencial de las personas, grupos y comunidades.

Otras definiciones incorporan otros elementos a tener presentes: «El Trabajo Social puede ser definido como una ciencia o profesión que asiste a las personas para solventar sus problemas individuales, grupales (familiares) o comunitarios, a través de la práctica del trabajo social, incluyendo el trabajo de caso, el trabajo en grupo, la organización comunitaria, la administración y la investigación» (Skidmore, Thackeray y Farley, 1997: 6). De la misma manera, se plantea que esta profesión tiene tres funciones: restaurar el deterioro de las personas, proporcionarles recursos sociales e individuales y prevenir la disfunción social.

A nivel metodológico, el saber de la profesión se erige en las capacidades de interpretación de diferentes realidades y problemas sociales, en la elaboración de un diagnóstico, en la planificación e implementación de la intervención y en una evaluación continua, empleando un método específico de sistematización de la información que ordene la intervención en cualquier que sea su nivel. Entre los componentes principales para su desarrollo se han destacado: habilidades (toma de decisiones, liderazgo, pensamiento crítico, resolución de conflictos, gestión de proyecto, etc.); conocimientos (procedentes de su propia disciplina y de otras que pueden aportarles saberes para el análisis de situaciones e intervención) y principios (dignidad humana, confidencialidad, empatía, aceptación de la diversidad, priorizar las necesidades de las personas y comunidades, etc.).

Consideramos que la finalidad del Trabajo Social se fundamenta en una «disciplina científica, metódicamente formada y ordenada que constituye una rama del saber de las ciencias sociales porque contribuye a incrementar el funcionamiento individual y social de las personas y a potenciar sus conocimientos y habilidades para alcanzar su bienestar social» (Fernández, 1992: 27).

Los cambios sociales que acontecen en el siglo XXI dibujan nuevos contextos y retos profesionales para el Trabajo Social. De esta manera, cambios como la evolución de la familia como modelo de apoyo informal, el

debilitamiento de la red primaria de atención junto con el creciente individualismo social, el aumento de la esperanza de vida en la población, las crisis económicas, el proceso de globalización, las migraciones y la evolución de la tecnología dentro de la sociedad de la información y del conocimiento, traen consigo nuevas exigencias y aprendizajes que son necesarios adquirir para desempeñar adecuadamente el ejercicio profesional.

2. Funciones del trabajador social

La intervención social es planificada desde una visión multidisciplinar e integral y, aunque participan diversos profesionales, los trabajadores sociales desempeñan funciones específicas y diferentes. Algunos autores (Cuadros Riobó y Fernández García, 1994: 94) han destacado como propias las funciones de información, canalización de recursos, asesoramiento y orientación; la valoración de las situaciones sociales; la provisión de servicios a personas en situación de emergencia; la intervención psicosocial en individuos, familias y comunidades; la planificación y programación de las actuaciones; la intermediación entre usuarios e instituciones; el análisis de los dispositivos sociales y propuestas de reforma; y la gestión y administración de programas.

Desde el Libro Blanco¹ para la Titulación de Grado en Trabajo Social se han detallado cuáles serían las funciones que los trabajadores sociales deberían acometer y, por tanto, adquirir la formación necesaria que les capacite para las mismas. Estas funciones son las siguientes:

- **Función preventiva:** actuación precoz sobre las causas que generan problemáticas individuales y colectivas, derivadas de las relaciones humanas y del entorno social.
- **Función de atención directa:** responde a la atención de individuos o grupos que presentan, o están en riesgo de presentar, problemas de índole social.
- **Función de planificación:** ordenar y conducir un plan de acuerdo con unos objetivos propuestos, contenidos en un programa determinado mediante un proceso de análisis de la realidad y del cálculo de las probables evoluciones de la misma.
- **Función docente:** impartir enseñanzas teóricas y prácticas de Trabajo Social y de Servicios Sociales y contribuir a la formación teórico-práctica pregrado y postgrado.
- **Función de promoción e inserción social:** actuaciones encaminadas a restablecer, conservar y mejorar las capacidades, la facultad de autodeterminación y el funcionamiento individual o colectivo.

- **Función de mediación:** objetivo de unir los discursos de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo.
- **Función de supervisión:** proceso dinámico de capacitación que ofrece asesoramiento profesional para aumentar la efectividad de la intervención.
- **Función de evaluación:** tiene la finalidad de constatar los resultados obtenidos en las distintas actuaciones, en relación con los objetivos propuestos, teniendo en cuenta técnicas, medios y tiempo empleados.
- **Función gerencial:** se desarrolla cuando el trabajador social tiene responsabilidades en la planificación de centros, organización, dirección y control de programas sociales y servicios sociales.
- **Función de investigación:** proceso metodológico de descubrir, describir, interpretar, explicar y valorar una realidad, a través de un trabajo sistematizado de recogida de datos, establecimiento de hipótesis y verificación de las mismas, empleando para ello técnicas profesionales y científicas a fin de contextualizar una adecuada intervención y/o acción social planificada.
- **Función de coordinación:** determinar mediante la metodología adecuada las actuaciones de un grupo de profesionales, una línea de intervención social y objetivos comunes con relación a un grupo poblacional, comunidad o caso concreto.

3. Práctica profesional y niveles de intervención

La práctica viene precedida por un conocimiento teórico sobre una determinada necesidad social y por un planteamiento metodológico para abordarla. Para los trabajadores sociales la práctica implica la unión entre teoría y praxis, aportadas desde la propia disciplina y desde aquellas otras que contribuyen con conocimientos necesarios para el buen desempeño de la actuación social (Brezmes, 2001).

Desde el ejercicio profesional se ha distinguido entre dos tipos de intervenciones: la intervención directa y la intervención indirecta. Con la primera hacemos referencia al tratamiento y prevención de algún problema social presente en los usuarios. Esta intervención directa conlleva la presencia del trabajador social con las personas, desarrollando las acciones necesarias para eliminar o mitigar el problema. Además, supone una escucha y comprensión de los conflictos y dificultades que los ciudadanos viven y una interacción con ellos en la resolución de sus problemas. La intervención indirecta no requiere presencia física del usuario pero, sin embargo, se desa-

rollan acciones que actúan sobre la problemática o demanda planteada. Estas acciones pueden ser muy diversas dependiendo del alcance de la intervención social, a saber: acciones de coordinación, supervisión, formación, gestión, diseño, planificación, evaluación, estudio o elaboración de memorias o participar en la programación de políticas sociales. Por tanto, la intervención indirecta se puede definir como las actividades en las que no hay contexto personal pero que posibilitan una gestión del problema más eficaz a través de las respectivas gestiones realizadas con los casos de intervención (Consejo General de Colegios Oficiales de Trabajo Social, 1993).

La práctica y espacio profesional de los trabajadores sociales se origina en la experiencia que adquiere en sus acciones, en la capacidad de reflexión y en la conjunción de una metodología sistematizada que reestablezca niveles de normalización social. Esto se desarrolla en cualquiera de los niveles de actuación profesional en Trabajo Social (individual-familiar, grupal y comunitario), desde una intervención directa y/o indirecta, siguiendo con las definiciones anteriormente expuestas. La capacidad de análisis y el manejo de conocimientos y destrezas del trabajador social le facilitará la programación de la intervención, poniendo en equilibrio los recursos personales e institucionales requeridos para la resolución del problema o necesidad social, e interactuar en cualquiera de sus niveles de acción.

La sociedad civil puede demandar nuevos espacios de práctica profesional con especial relevancia en algún ámbito o colectivo y aumentar así su presencia cuando la situación es extensiva en la población. Esto implicaría la especificidad de su perfil y de sus funciones, ya que se espera de su intervención una transformación de la realidad.

4. Principales ámbitos profesionales del Trabajo Social

El Estado de Bienestar gira en torno a un eje conformado por cuatro pilares desde los que emanan los diversos sistemas de protección social. Nos referimos a Educación, Sanidad, Rentas y Pensiones y los Servicios Sociales. Desde este modelo deberá atenderse a las diferentes demandas o necesidades sociales que vayan surgiendo, como pueda ser, y a modo de ejemplo, la atención a las personas en situación de dependencia.

El Trabajo Social tiene una presencia destacada en muchos ámbitos de la sociedad, algunos le son específicos y otros requieren la presencia de un profesional del Trabajo Social cuando las personas o grupos sociales están afectados por alguna necesidad, dificultad o problema que implica una intervención o una medida preventiva.

La definición o potenciación de ámbitos donde se ejerza la práctica profesional de los trabajadores sociales girará en torno a varios elementos. To-

res Díaz (1988) señala como elementos interdependientes el tipo de Estado, las necesidades básicas de la población, estructura institucional, oferta, cobertura, calidad, cantidad y valor del servicio, tipo de beneficiarios del servicio, agente profesional, intereses predominantes, gestión socializada-ora, contenidos teóricos y métodos de intervención.

Hablaremos de *ámbitos* para referirnos a los espacios de práctica profesional que requieren de la presencia e intervención de los trabajadores sociales en la mejora del sistema social. Y de *sectores* de población como el conjunto de ciudadanos que reúnen unas características similares y que comparten unas necesidades comunes, precisando una intervención específica de los trabajadores sociales con el objeto de activar un proceso de inclusión y restablecer el ejercicio de los derechos sociales. Un sector poblacional a su vez puede contar con varios colectivos. Por ejemplo, cuando hablamos de menores podemos diferenciar entre el colectivo de infancia y el de adolescentes. Otros colectivos que podemos mencionar pueden ser las personas con discapacidad, mayores, jóvenes, personas maltratadas, población reclusa, inmigrantes, personas en emergencia social, desempleados, personas sin hogar y aquellos ciudadanos que por circunstancias, directas o indirectas, se encuentren en una zona de vulnerabilidad, de exclusión social o en una situación de crisis puntual. A su vez, dentro de estos sectores de población debemos tener presentes una serie de variables o categorías, como la etnia, género, la orientación sexual, las creencias religiosas, entre las principales, que sitúan a las personas de forma muy diferente en la estructura social.

Los nuevos cambios en nuestra sociedad producidos por procesos, entre otros, como el de la globalización, la incertidumbre económica, el aumento de la esperanza de vida, las migraciones, las emergencias sociales producto de acciones terroristas o de catástrofes, la transformación del modelo de familia tradicional, etc., requieren la adaptación de un modelo de aprendizaje, de métodos de intervención y de reconocimiento de la profesión, que puedan atender correctamente la demanda que se produzca en los ámbitos profesionales y/o contextos institucionales. «Los nuevos escenarios de las necesidades sociales en Trabajo Social requieren definir nuevas estrategias de intervención profesional que sean capaces de incidir en los verdaderos obstáculos que retrasan o interrumpen los procesos de transformación social» (Fernández, 1994: 112). Pero además, la intervención en los ámbitos de actuación debe hacerse de forma integral empleando la metodología propia y avalada por la práctica profesional con el fin de obtener una percepción de bienestar en la persona.

Estos cambios sociales implican nuevos retos para el Trabajo Social y han contribuido, en parte, a que el Estado de Bienestar haya evolucionado hacia nuevas fórmulas de gestión mixta, *Welfare mix*, para evitar el posible

deterioro o desatención del sistema de protección social. Se presentan nuevas formas de gestión indirecta donde la Administración Pública mantiene la titularidad del servicio pero cede la gestión a otras entidades. Es decir, se trata de un proceso de privatización de los servicios sociales, con las ventajas, pero también con los múltiples inconvenientes que conlleva.

Diversos autores han señalado cuáles son los ámbitos de intervención del trabajador social. Se ha planteado que los ámbitos de intervención están vinculados a «los Servicios Sociales, Salud, Educación, Vivienda, Urbanismo, Cooperación para el Desarrollo, Empleo y Justicia, contribuyendo a satisfacer las necesidades globales de las personas, a mejorar los problemas, el bienestar social, la calidad de vida y el desarrollo humano de los pueblos» (Barranco Expósito, 2006: 33-55). También se han perfilado campos de proyección del Trabajo Social a raíz de lo planteado por el Consejo de Universidades en 1988:

- Áreas de Bienestar Social: salud (centros de promoción de la salud, hospitales, psiquiatría), educación (equipos multidisciplinarios, enseñanzas especiales y normalizadas), vivienda (promoción pública de viviendas, rehabilitación), trabajo (empresas paraestatales privadas, organizaciones sindicales).
- Servicios Sociales Comunitarios, destinados a todos los ciudadanos con prestaciones básicas en el medio urbano y rural: información y orientación; ayuda a domicilio; desarrollo comunitario y reinserción social; convivencia (recursos alternativos a las carencias de los grupos familiares).
- Servicios Sociales Sectoriales: familia e infancia; juventud; mayores; discapacitados; minorías étnicas; toxicomanías; personas privadas de libertad y ex reclusos; extranjeros y refugiados; mendigos y transeúntes; otros colectivos.
- Organizaciones no gubernamentales: Cáritas, Cruz Roja, ONCE, fundaciones, movimiento asociativo.

Otros autores nos explican que las áreas de actuación se establecen desde la programación macro-microsocial de la política social o el bienestar social, traduciéndose en materia de sanidad, educación, cultura, deportes y trabajo (Heras y Cortajarena, 1984).

Los ámbitos profesionales o las áreas de bienestar emanan de los derechos humanos y de la justicia social mediante la extensión de políticas que evolucionan y definen el espacio y práctica profesional en los sistemas de protección. La intervención parte del interés interpretativo que se realiza desde distintas instituciones u organizaciones sociales de naturaleza pública, privada o desde el tercer sector (asociaciones, fundaciones, cooperativas

u organizaciones de iniciativa social), cuyos objetivos deben partir de conceptos de responsabilidad social y de cumplimiento de metas y derechos ciudadanos.

A continuación exponemos los tradicionales y principales ámbitos de intervención en los que los trabajadores sociales desempeñan su función profesional, y finalizaremos el capítulo con una descripción de otros espacios de actuación que cuentan con una proyección ascendente.

4.1. Los Servicios Sociales

Debido a la ausencia de una Ley marco de Servicios Sociales y con el surgimiento de las Comunidades Autónomas (en adelante CCAA) como modelo político del Estado, éstas asumían competencias en esta materia y desarrollaban diverso ordenamiento jurídico que extendiera los derechos sociales a la ciudadanía. Las CCAA fueron aprobando Leyes Autonómicas de Servicios Sociales desde los años ochenta, y algunas Comunidades ya cuentan con Leyes de Servicios Sociales que se adaptan a los nuevos contextos y demandas de la población. Esta adaptación se fundamenta en una atención integral desarrollada desde equipos interdisciplinarios².

Los Servicios Sociales son un conjunto de intervenciones y recursos destinados a prevenir y tratar la carencia social y económica de las personas, familias o grupos para disminuir su desventaja social. Se planifican acciones en todos los niveles de una comunidad, de forma coordinada e interdisciplinar. Entre sus funciones podemos destacar las siguientes:

- Evaluar las situaciones de necesidad o dificultad de las personas.
- Ofrecer información y asesoramiento sobre los derechos y recursos sociales.
- Diseñar y llevar programas de atención individualizada.
- Prestar servicios sociales de apoyo.
- Promover la inserción social, laboral y educativa.
- Gestionar prestaciones de urgencia social para las personas que viven una situación de crisis personal o social.
- Diseñar e implementar proyectos de atención colectiva, grupal o comunitaria.
- Coordinación con profesionales de otros servicios.
- Mediación familiar y social.
- Gestión, implementación y evaluación de proyectos sociales.

Los Servicios Sociales desarrollan su intervención en dos niveles de atención, como así se recoge en las respectivas leyes autonómicas, y que a

su vez se complementan. Si nos fundamentamos en la Ponencia Técnica de Evaluación del Plan Concertado (1997: 29-30), nos establece dos niveles de atención.

- Primer nivel de atención: su ámbito de actuación es la comunidad, y dependiendo de ésta poseen diversas denominaciones, como servicios sociales de base, comunitarios, generales o de atención primaria.
- Segundo nivel de atención: la zona de intervención abarcaría una zona más extensa que la propia comunidad y estaríamos refiriéndonos a los servicios sociales especializados. Éstos atienden mayormente a colectivos de ciudadanos con necesidades concretas y más complejas, y que requieren de una intervención más específica del trabajador social desde un ámbito de aplicación multidisciplinar.

Además consideramos importante destacar, por lo que implica en el desarrollo funcional de este marco de actuación, tres espacios profesionales correlacionados: el Plan Concertado, los Servicios Sociales Especializados y, por último, la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, que por su actual debate y participación transversal en los demás sistemas de protección, en organizaciones, en la sociedad civil y por la relación que implica en la proyección de derechos, entendemos que posee una trascendencia importante profesional para Trabajo Social.

4.1.1. Plan Concertado

Desde el diseño y planificación de las políticas sociales se encuentran, entre otras, las Leyes Autonómicas que regulan esta materia y el denominado Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales (1988), que nace con objeto de establecer y coordinar la *cooperación económica y técnica* entre las tres Administraciones Públicas: Administración del Estado, las CCAA y las Corporaciones Locales (en adelante CCLL). El propósito se basa en financiar de forma conjunta una red de atención de servicios sociales que dé garantía a los ciudadanos en situación de dificultad social mediante prestaciones sociales básicas. Con ello se consigue, aparte de atender y colaborar en las necesidades básicas recogidas en los sistemas de protección, fomentar la convivencia social y la participación e integración de los ciudadanos. Estas prestaciones sociales básicas de servicios sociales comprenden las siguientes:

- Información y orientación.
- Ayuda a domicilio y otros apoyos a la unidad de convivencia.
- Alojamiento alternativo.
- Prevención e inserción social.
- Cooperación social y fomento de la solidaridad.

El desarrollo del Plan Concertado supuso además el desarrollo de equipamientos básicos que dotaba de infraestructuras y consistencia al Sistema de Servicios Sociales. Esto se traducía en la creación de centros de atención, como los centros de servicios sociales, con funciones y programas similares que facilitaban la operatividad de lo establecido en las prestaciones básicas del Plan Concertado. La capacidad de respuesta se traduce en cuatro programas: Programa de Trabajo Social de zona, Programa de Familia y Convivencia, Programa de Inserción Social y Programa de Participación Social.

4.1.1.1. Programa de Trabajo Social de zona

Desde este programa se realiza una valoración y un diseño de actuación que requiera el usuario. Tiene como finalidad explicitar la demanda del ciudadano e intervenir empleando el proceso metodológico del Trabajo Social. Esto implica el estudio pormenorizado del caso, la realización de un diagnóstico, el diseño o planificación del plan de trabajo, su ejecución, la implementación de las actuaciones y la evaluación transversal del proceso. De lo anterior se desprenden, entre otras, una serie de actividades:

- Proceso de acogida y demanda del usuario.
- Derivación hacia otros programas o servicios sociales pertinentes.
- Entrevista de seguimiento con la finalidad de evaluar el plan de actuación y la adaptabilidad de la persona.
- Provocar el *insight* del usuario y de la familia desde una valoración diagnóstica.
- Facilitar el acceso a las prestaciones económicas y/o los recursos adecuados.
- Establecimiento de la relación de apoyo que permita la motivación y activación del ciudadano hacia el cambio.
- Realización de estudios que investiguen y analicen los contextos y demandas del entorno comunitario.
- Programar actividades en materia de prevención comunitaria e inserción social.
- Planificar actuaciones que favorezcan la convivencia y aumente la participación social.

4.1.1.2. Programa de Familia y Convivencia

Este programa recoge la prestación básica del Plan Concertado en materia de ayuda a domicilio y otros apoyos a la unidad de convivencia, favoreciendo el alojamiento o la permanencia en el hogar. La intervención en la problemática familiar se realiza desde una esfera multidisciplinar y mediante un proceso sistematizado que pretende desarrollar actuaciones psicosociales de atención a las familias. La finalidad es fomentar la autonomía personal y superar los conflictos del entorno familiar que distorsionan la convivencia en el hogar.

El Trabajo Social debe entenderse como un proceso educativo cuyo objetivo es el reestablecimiento de la familia como eje principal de la socialización e impulsar a todos los miembros de la unidad de convivencia hacia actitudes y habilidades que refuercen capacidades de valoración de riesgos, gestión de recursos y superación de conflictos. Entre otros casos, y a modo de ejemplo, los trabajadores sociales desempeñan su labor profesional en equipo para evaluar de forma pormenorizada situaciones de riesgo o de desamparo del menor.

El objetivo del Programa de Familia y Convivencia se explica desde una óptica educativa que pretende analizar y abordar las relaciones familiares e individuales y la adaptabilidad con el entorno, así como la situación socioeducativa y económica-laboral. Desde esta perspectiva, «corresponde al trabajador social del Programa de Familia y Convivencia el estudio de la situación socio-familiar, el nivel de conciencia existente en la familia sobre las necesidades detectadas y sus expectativas, motivaciones o resistencias al cambio» (Díaz, 2001: 527).

4.1.1.3. Programa de Inserción Social

Se origina desde la prestación básica de prevención e inserción social y tiene como finalidad la integración de la persona, familias y grupos en la Comunidad.

Entre sus actuaciones preventivas está el fortalecimiento de las redes sociales por medio de planes de actuación que alejen a la población de las zonas de riesgo o vulnerabilidad, y otorgue oportunidades a los ciudadanos mediante la difusión de información, la promoción de la participación comunitaria, programación de actividades de ocio y tiempo libre o la coordinación del movimiento asociativo vertebrándolo en una red comunitaria más eficaz.

La inserción social se fundamenta en actuaciones que fomentan la integración ciudadana interviniendo en aquellos factores de riesgo que son de-

tectados por las unidades de Trabajo Social y por otros profesionales, y que se producen por problemas estructurales o coyunturales que empujan a las personas hacia zonas de exclusión.

4.1.1.4. Programa de Participación Social

El establecimiento del bienestar ciudadano se fundamenta en potenciar el protagonismo de los mismos y de las organizaciones del entorno, potenciando actitudes de participación y corresponsabilidad mutua con el centro de servicios sociales de la zona.

El trabajador social, desde su posición como experto institucional en el centro de servicios sociales, debe fomentar, coordinar y/o colaborar en aquellas iniciativas que impulsen la promoción del voluntariado, y las actuaciones propuestas por asociaciones o grupos en materia de autoayuda; y en la organización de la participación social por medio de entidades que impulsen recursos de solidaridad como puedan ser consejos de decisión o asesoramiento, además de apoyar técnicamente a las organizaciones no gubernamentales.

4.1.2. La intervención especializada en los Servicios Sociales

La intervención especializada en los Servicios Sociales se diseña en función de las necesidades detectadas que afecten a colectivos de población en dificultad o en desventaja social. En lo establecido en el Plan Concertado y de lo que se desprende del Libro Blanco para el Título de Grado de Trabajo Social podemos describir los siguientes Servicios Sociales Especializados:

- a) De Familia: se orienta y asesora a las familias favoreciendo el desarrollo de la convivencia y previniendo la exclusión social.
- b) De Infancia: a través de programas que potencien las capacidades físicas, psíquicas y sociales del niño favoreciendo su desarrollo integral, en contacto con el núcleo familiar y comunitario.
- c) De Juventud: se fundamenta en programas conjuntos con otros organismos e instituciones, tendentes a prevenir situaciones de marginación, así como a favorecer su desarrollo integral.
- d) De Adicciones: tendente a la prevención, rehabilitación y reinserción social de adicciones en toxicomanías y sustancias alcohólicas a través de programas conjuntos con otros organismos e instituciones.
- e) De Discapacitados: dirigido a la prevención, rehabilitación y reinserción social de los discapacitados físicos, psíquicos y sensoriales,

a través de programas conjuntos con otros organismos e instituciones.

- f) De la Mujer: orientado a prevenir y eliminar todo tipo de discriminación favoreciendo la igualdad de oportunidades.
- g) De Mayores: evitando su marginación, promoviendo su integración y participación en la vida comunitaria y favoreciendo el mantenimiento en su medio familiar, social y cultural habituales.
- h) De Prevención de la Delincuencia y atención a ex reclusos: tendente a promover servicios y actuaciones que prevengan la delincuencia y favorezcan la reinserción en la vida comunitaria.
- i) De Minorías Étnicas: promoviendo su integración social, conservando sus valores y sistemas de vida específicos.
- j) De Personas sin Hogar: se activa un proceso de acogida, formación e inserción sociolaboral con el objeto de conseguir la integración de la persona.

No agotamos aquí todos los Servicios Sociales Especializados, pero se reflejan los colectivos más atendidos y hacia donde se dirigen mayormente los planes de actuación.

4.1.3. Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia

Consideramos importante la inclusión de este epígrafe por la relevancia en materia de política social que ha supuesto la aprobación de la Ley, porque se traduce en un avance de derechos de ciudadanía y en el aumento de la participación profesional de los trabajadores sociales, en lo que se considera como uno de los yacimientos de empleo impulsado y coordinado por la Administración central, las CCAA y las CCLL.

Una de las funciones de la política social es el estudio de las realidades presentes y futuras de la sociedad, lo que implica la realización de prospectivas que permitan diseñar medidas de prevención que reduzcan el nivel de riesgo de las necesidades sociales y garantice la autonomía personal; el ejercicio de igualdad de oportunidades; la mejora de la calidad de vida; y desarrolle una atención integral hacia el bienestar del ciudadano. En la evolución de la sociedad actual se estudian de forma permanente los datos demográficos y sus indicadores como es el de la esperanza de vida, que por medio de una serie de proyecciones dibuja cómo puede desarrollarse el proceso de envejecimiento de la población mayor de 65 años y personas mayores de 80. Este proceso de envejecimiento perfila una evolución y representación demográfica para el año 2016 de personas mayores de 65 años del

18,5% sobre el total de la población española, y para el 2026 esta cifra alcanzaría el 21,6%. Al factor demográfico hay que sumarle los cambios en el modelo de apoyo informal que representa la familia, reduciéndose su disponibilidad para el cuidado doméstico. Estos factores conllevan un aumento en la necesidad social de la atención al cuidado y un establecimiento de mecanismos para que las personas afectadas y sus familias puedan desarrollar su vida de la forma más normalizada posible.

Este contexto social que acabamos de describir debe acogerse en el seno de los diferentes sistemas de protección social y asumirse por todas las Administraciones Públicas mediante la cooperación interadministrativa basada en la corresponsabilidad institucional. En el desarrollo y aplicación de estos derechos deben participar coordinadamente la Administración central, las CCAA y las CCLL. Se crea para esta finalidad el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) que regula las condiciones fundamentales que garantiza la Ley, coordinaría diferentes recursos y formularía una red de utilización pública integrada por centros, servicios y prestaciones. Además, en el proceso de promoción de la vida personal y atención a la persona en situación de dependencia podrán participar en la aplicación y desarrollo de servicios y prestaciones tanto el tercer sector como la iniciativa privada.

Entendemos que esta norma se enmarca en varios sistemas de protección social: de la Seguridad Social, de la Salud y de los Servicios Sociales, ya que, por una parte, recoge y amplía de forma más coordinada las prestaciones básicas recogidas en el Plan Concertado, y, por otra, acrecienta el impacto de la atención social en torno a un doble objetivo: 1) promocionar la autonomía de las personas, como es, entre otras, la conciliación de la vida familiar y laboral de los cuidadores, y 2) atender a aquellos ciudadanos que se encuentren limitados o imposibilitados para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.

El Libro Blanco sobre la Atención a las Personas en Situación de Dependencia en España señala un fuerte vínculo con el sistema sanitario, puesto que un estado delicado de salud puede producir o derivar en una situación de dependencia. Ambos sistemas, el de Salud y Servicios Sociales, deben coordinarse dando lugar a un espacio sociosanitario de actuación integral. La atención social de esta Norma debe interpretarse de forma transversal desde el resto de sistemas de protección social, pero le corresponde a los Servicios Sociales garantizar el acceso a las prestaciones y servicios.

Los principios que inspiran el desarrollo de esta Norma son los siguientes³:

- a) El carácter público de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

- b) La universalidad en el acceso de todas las personas que estén en esta situación, en condiciones de igualdad efectiva y no discriminación.
- c) La atención a las personas en situación de dependencia de forma integral e integrada.
- d) La transversalidad de las políticas de atención a las personas en situación de dependencia.

El trabajador social debe ser consciente en relación con la valoración de la dependencia que no es lo mismo variables como edad, enfermedad o discapacidad, teniendo en cuenta que las personas que están en esta situación no son un grupo homogéneo, ya que se dan situaciones o evoluciones muy diversas. El trabajador social debe aprender y manejar conceptos básicos como el de autonomía, dependencia, actividades básicas de la vida diaria, necesidades de apoyo para la autonomía personal, cuidados no profesionales, asistencia personal o tercer sector.

Se establece, además, el derecho subjetivo de ciudadanía que garantiza jurídicamente la prestación bajo los principios de universalidad, equidad y accesibilidad, y favorezca la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas que se encuentren en situación de dependencia. Los poderes públicos tendrán que garantizar esta atención a aquellas personas con discapacidad o personas mayores que no puedan valerse por sí mismas para el desempeño de las actividades de la vida diaria, teniendo en cuenta los distintos grados de dependencia que establece el ordenamiento jurídico con los correspondientes niveles de protección.

El ciudadano también tendrá derecho a una valoración de su estado y situación a través de aquellos órganos que establezcan las CCAA, y deberán recibir un dictamen que determine, mediante baremación, el grado y nivel de dependencia, junto con recursos y cuidados pertinentes.

Esta norma establece que serán los Servicios Sociales públicos los encargados del proceso de reconocimiento de la situación de dependencia y las prestaciones correspondientes. En consecuencia, será el trabajador social, de forma coordinada y en términos generales, el profesional de referencia encargado de estudiar y encauzar los distintos apoyos que requiera el ciudadano, diseñando una intervención integral y una adecuación de recursos. Para la valoración se tiene en cuenta aquellos informes que determinen el estado de salud y el entorno de la persona. Con esta finalidad los Servicios Sociales del Sistema Público establece el Programa Individual de Atención (PIA). En este Programa los trabajadores sociales estudiarán el entorno del ciudadano y determinarán la modalidad de intervención más adecuada en relación con las necesidades detectadas, así como la designación de aquellos servicios y prestaciones económicas pertinentes en rela-

ción con el grado y nivel dictaminado, además de contar con la participación del usuario o de la familia.

En relación con lo reflejado anteriormente, se establecen las funciones de los trabajadores sociales en este proceso ⁴:

1. Valoración de la dependencia, donde se describa el entorno social de la persona.
2. El Programa Individual de Atención (PIA), que supone la emisión de un dictamen que especifique la necesidad detectada y la pertinencia de los servicios y prestaciones teniendo en cuenta la situación personal, familiar y social.
3. Permitir la participación de la persona en el diseño del plan de atención.
4. Coordinación con otros profesionales de áreas o servicios especializados. Por ejemplo, la coordinación entre los Servicios Sociales y de Salud permitirá además establecer políticas y medidas de prevención que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos.

A continuación, señalamos las prestaciones y servicios de atención a la dependencia que podrá recibir el ciudadano en función del Programa Individual de Atención:

- a) Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.
- b) Los servicios de prevención de las situaciones de dependencia y los de promoción de la autonomía personal.
- c) Servicio de teleasistencia.
- d) Servicio de ayuda a domicilio: atención de las necesidades del hogar y/o cuidados personales.
- e) Servicio de centro de día y de noche: centros de día para personas mayores y para menores de 65 años, centro de atención especializada o centros de noche.
- f) Servicio de atención residencial.

4.2. Área de salud

Los trabajadores sociales son un recurso más del sistema de cuidado de la salud física y mental. Como ha planteado la OMS, la salud es entendida desde sus componentes bio-psico-sociales, aunque desde el Sistema Sanitario se contemplan en mayor medida los aspectos biomédicos. Muchas enfermedades tienen un origen orgánico pero en otras, por el contrario, las

causas las podemos encontrar en la interacción entre la persona y su entorno, es decir están basadas en cómo los ciudadanos viven las dificultades y problemas cotidianos. Incluso en aquellas enfermedades cuya base principal sea una causa orgánica, los aspectos psicológicos y sociales pueden estar imbricados y ser centrales para la recuperación de la persona. El objeto de intervención del Trabajo Social en salud se fundamenta en estos aspectos e implica trabajar en la obtención de la percepción de bienestar de la persona y de su entorno.

En este sentido, La Ley General de Sanidad 14/86, de 24 de abril, define como una prestación del Sistema Público de Salud «la atención a los problemas o situaciones sociales o asistenciales, no sanitarias, que concurren en situaciones de enfermedad garantizándole la continuidad del servicio a través de la coordinación con las administraciones de los servicios sanitarios y sociales». De esta manera, la Ley «no sólo regula el derecho de todos los ciudadanos a la salud física, sino también a la social, posibilitando así el derecho de los ciudadanos a una salud integral» (Alonso, 2007: 5).

La participación del Trabajo Social en salud se desarrolla desde una esfera multidisciplinar e implementa su actuación a través de un equipo de profesionales definido desde parámetros de coordinación. Esto supone que los trabajadores sociales sistematizan su intervención con los demás miembros del equipo sanitario, con el paciente y su familia, planificando los recursos socio-sanitarios adecuados (Tellaache, 1992).

El trabajador social debe realizar una valoración y un diagnóstico social de la persona enferma y diseñar un tratamiento psicosocial que complete el proceso de reestablecimiento de la salud. Desde el Trabajo Social se interviene en el Sistema de Salud examinando todos aquellos elementos que estén repercutiendo en el estado del paciente, centrándose en la demanda y/o diagnóstico de la persona, en lo establecido por el equipo terapéutico, la red social y en los recursos personales, familiares e institucionales. «Los trabajadores sociales aportan a la atención sanitaria la evaluación y el análisis de los factores sociales que inciden en la enfermedad y, en la medida de lo posible, tratan de paliar los efectos sociales problemáticos que surgen de la misma. (...) El ámbito de actuación del Trabajo Social está específicamente orientado al sujeto social y las circunstancias en las que se desenvuelve su vida personal y familiar». De esta manera, «la intervención social en salud tiene en cuenta la demanda del individuo, el plan terapéutico elaborado por el equipo, los propios recursos del paciente, así como los de su medio, y siempre cuida y respeta la propia libertad de actuación y la autodeterminación del sujeto» (Alonso, 2007: 5).

Al igual que ocurre con los Servicios Sociales, el Sistema de Salud se ordena en dos niveles de intervención, y cuya presencia e intervención del Trabajo Social resulta importante para el paciente:

- 1) Atención primaria de salud, estructurada en centros de salud por equipos de atención primaria. La Ley 16/2003, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, establece y describe la labor del Trabajo Social: «Comprenderá actividades de promoción de la salud, educación sanitaria, prevención de la enfermedad, asistencia sanitaria, mantenimiento y recuperación de la salud, así como la rehabilitación física y el trabajo social».
- 2) Atención especializada de salud, que se traduce en espacios de intervención como son los de salud mental y hospitales.

4.2.1. Equipamientos e infraestructuras sanitarias

Teniendo en cuenta que la atención a la salud se debe realizar desde un prisma multidisciplinar, los trabajadores sociales tienen presencia en los siguientes equipamientos del Sistema de Salud:

- Centros de salud o Servicios de atención primaria de salud.
- Servicios de atención socio-sanitaria domiciliar a enfermos con patologías crónicas y terminales.
- Hospitales generales⁵: Servicios de urgencias, Servicios de atención al paciente, Unidades de Trabajo Social, Servicios de geriatría.
- Hospitales de maternidad.
- Centros socio-sanitarios: atención socio-sanitaria a pacientes crónicos y terminales; unidades de cuidados paliativos.
- Servicios de salud mental.
- Servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento infantil y de adultos.
- Hospital de día.
- Centros de día.
- Pisos protegidos.
- Inserción socio-laboral.
- Unidades de tratamiento de pacientes en fase aguda.
- Centros residenciales para pacientes crónicos.
- Asociacionismo de personas afectadas, de familiares y otros grupos.
- Servicios de atención a personas con demencias y trastornos neurológicos degenerativos.
- Servicios de atención (información, prevención, diagnóstico y tratamiento) a las drogodependencias; comunidades terapéuticas; centros de rehabilitación y de reinserción social y laboral.

4.2.2. Funciones del trabajador social en Salud

La presencia del Trabajo Social en el Sistema Sanitario (en atención primaria, salud mental o en el medio hospitalario) proporciona a los pacientes una atención complementaria orientada a:

- Realizar una valoración y diagnóstico de la situación social del paciente determinando el tratamiento y los recursos sociales necesarios para el mantenimiento de la salud.
- Asesorar y orientar sobre los recursos sociales que pueden ser necesarios para la recuperación del paciente.
- Establecer relaciones y vínculos con la familia del paciente, valorando el sistema familiar que permita una mejor cooperación con el tratamiento y ayude a la recuperación de la salud.
- Analizar los factores sociales comunitarios que producen un deterioro de la salud en la población, proyectando e implementando programas preventivos y de promoción de la salud para la comunidad, en coordinación con los Servicios de Salud Pública.
- Prestación de soporte psicosocial.
- Desempeñar tareas de coordinación y tramitación intra-institucional.

Los trabajadores sociales deben poseer un amplio conocimiento del sistema sanitario, así como de los recursos sociales generales y específicos, públicos y privados, que permitan el desempeño de su función profesional. Por otra parte, cabe mencionar espacios sanitarios específicos donde los trabajadores sociales tienen una presencia activa y funciones determinadas: en salud mental, en atención a las drogodependencias y adicciones, o geriatría.

4.3. Área de Educación

Anterior al establecimiento de la democracia en 1970, La Ley General de Educación y Financiación de la Reforma Educativa contempla la expresión de integración escolar, lo que implicaría una declaración de intenciones para la presencia futura del Trabajo Social. Con la evolución en materia escolar, esa atención de *incorporar a la vida social de los escolares*, englobaría en la actualidad conceptos como el de diversidad⁶ o el desarrollo de la atención especial. No obstante, no faltan algunas reflexiones sobre la presencia de la profesión en este ámbito, «en el ámbito de la educación nos atreveríamos a decir que el trabajador social ha intervenido desde siempre

pero desde diferente perspectiva y denominación; acorde con las distintas formas de acción» (Villarba y Fernández, 2005: 75).

En 1990, con la Ley Orgánica General del Sistema Educativo y el sucesivo ordenamiento jurídico que desarrolla los dispositivos de orientación educativa, se materializa propiamente la presencia de trabajadores sociales en el ámbito escolar. De vital importancia para que el Sistema de Educación se conformase como ámbito de actuación del Trabajo Social sería la Orden de 9 de diciembre de 1992, que regula la estructura y las funciones de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica. Las profesiones que recoge dicha orden y que forman estos equipos son las de psicólogo, psicopedagogo y trabajadores sociales. La significación funcional de los trabajadores sociales queda establecida en el artículo 8 de esta orden, que dice que «los trabajadores sociales de los equipos se ocuparán de que los Centros educativos respondan a las necesidades sociales del correspondiente sector, así como de asegurar los servicios sociales más estrechamente vinculados al sistema educativo». El trabajador social se enmarca dentro de los equipos de orientación educativa y psicopedagógica que conforman la red de orientación educativa. Desde esta estructura se estudian y valoran los casos que supongan un riesgo social para el escolar y/o situaciones de emergencia, siendo fundamental la realización de tareas de prevención que aumenten factores de protección a nivel personal, familiar y en el entorno educativo. El estudio pormenorizado del caso y la programación de actividades encaminadas a mejorar las necesidades del menor evitará la interrupción del proceso educativo y su desarrollo social.

Se establece que el Trabajo Social tiene como objetivo principal en su intervención el equilibrio relacional del niño y la familia con el sistema educativo. El sistema escolar se presenta como un contexto en el cual la detección y prevención de muchos problemas sociales, que afectan a los estudiantes y a sus familias, pueden ser observados y tratados, evitando el posterior deterioro en el desarrollo social de los escolares. Muchos de los problemas escolares que se encuentran los maestros y profesores tienen su base en factores sociales que exceden de sus competencias. El absentismo, fracaso o abandono escolar están relacionados tanto con factores académicos como con problemas en el contexto familiar o comunitario. En este contexto el Trabajo Social puede facilitar la aplicación de recursos sociales que permitan un mejor aprendizaje y adaptación de los estudiantes.

El Sistema Educativo, a través de los centros escolares, representa un escenario donde los diversos profesionales ejercen sus funciones en atención al completo desarrollo social de los menores. La labor del trabajador social en educación posee especial relevancia por la dificultad, en muchas ocasiones, de detectar aquellas situaciones que supongan un riesgo social para el niño o el adolescente, por ejemplo en casos relacionados con el maltrato in-

fantil desde el ámbito familiar. Diversos autores e instituciones como el Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid manifiestan que se detectan pocos casos de maltrato al menor por *el desconocimiento o la capacidad para detectarlos*. Una de las tareas de los trabajadores sociales sería la de potenciar programas que abordan esta problemática impulsando la capacidad de detección de los actores del sistema educativo y las intervenciones con la familia, «asimismo se ha de proyectar la creación de un vínculo positivo entre la escuela y la familia maltratante que canalice el tratamiento necesario, surgido de esa situación de riesgo planteada en el aula, con el resto de recursos del sistema de protección a la infancia» (García Castilla, 2005).

Un porcentaje significativo de escolares se encuentran con necesidades especiales para que su rendimiento y aprovechamiento académico tenga éxito. Los trabajadores sociales forman parte de los equipos multidisciplinarios de apoyo para atender estas necesidades. Podemos destacar algunas de las funciones que los trabajadores sociales⁷ pueden desempeñar en el ámbito escolar:

- Valorar y tratar las carencias sociales de los estudiantes que interfieren en el proceso de aprendizaje. Entre ellas podemos señalar la ausencia de recursos básicos (vivienda precaria, deficiencias alimentarias, precariedad económica...); las derivadas de la diversidad cultural, étnica o religiosa; o las relacionadas con deficiencias en la salud (discapacidad, enfermedades físicas o psíquicas, abuso de sustancias psicoactivas...).
- Detectar, valorar y atender los factores familiares que interfieren en el proceso educativo de los escolares (conflictos familiares, ausencia de disciplina o afecto, violencia doméstica, drogodependencias...). El trabajo con las familias de aquellos estudiantes con problemas sociales es un campo de actuación tradicional en el Trabajo Social, muy desarrollado en el ámbito anglosajón.
- Valorar y actuar con los grupos de escolares que presentan situaciones o comportamientos de riesgo para su desarrollo y educación (uso de drogas, actos violentos, relaciones sexuales precoces, inadaptación social, absentismo escolar...).
- Proporcionar a los centros educativos orientación e información sobre los recursos sociales y comunitarios, que pueden servir de apoyo a los problemas educativos.
- Diseñar e implementar, junto con los profesionales educativos, programas preventivos sociales y comunitarios que preparen a los estudiantes para hacer frente a las situaciones sociales de riesgo (consumo de drogas, relaciones sexuales precoces, seguridad vial, violencia...).

- Facilitar los informes sociales que sean precisos en la obtención de los recursos sociales necesarios para los escolares y sus familias.
- Favorecer la acogida, integración y participación de los alumnos con necesidades educativas especiales o en situación de desventaja, en colaboración con los tutores y las familias.
- Participar, en coordinación con el psicólogo o pedagogo, en el establecimiento de unas relaciones fluidas entre el centro y las familias.
- Participar en tareas de formación y orientación familiar.
- Colaborar en los procesos de acogida y mediación social.
- Participar en la elaboración de programas de seguimiento y control del absentismo de los alumnos y, en colaboración con otros servicios externos e instituciones, desarrollar las actuaciones.

La educación es un bien universal que permite ofrecer las mismas oportunidades de aprendizaje para todos los niños y niñas. En cada sociedad el Sistema Educativo está articulado de forma concreta y los trabajadores sociales deben conocer y dominar la regulación y organización del mismo, actuando con los recursos a su alcance dentro y fuera del Sistema Educativo y al servicio de éste. Compensar y restaurar los desequilibrios sociales en las personas y sus familias es la principal función del Trabajo Social.

4.4. Área de Justicia

La presencia de trabajadores sociales en el Sistema de Justicia de forma explícita se produce en 1981, aunque sin una regulación que especifique las funciones de los mismos. Posteriormente se ha dictaminado diverso ordenamiento jurídico proporcionando cobertura funcional a los trabajadores sociales⁸.

En 1996, la Dirección General de Trabajo y Migraciones recoge las competencias en la Administración de Justicia de los trabajadores sociales, que dictamina que «es el trabajador que con titulación universitaria de diplomado en Trabajo Social o asistente social, bajo la dependencia funcional del órgano al que esté adscrito, lleva a cabo su intervención profesional informando y asesorando a los tribunales, juzgados, fiscalía y órganos técnicos en materia de su disciplina profesional. Actuarán tanto a nivel individual como interprofesional, elaborando los informes sociales solicitados por los órganos mencionados, así como la colaboración con los restantes miembros de los equipos técnicos para el desarrollo de las mencionadas funciones».

Los trabajadores sociales han desempeñado distintas tareas dentro de la Administración de Justicia, especialmente la presencia de los trabajadores

sociales en las prisiones. Sin embargo, se trata de un ámbito punitivo y donde la persona se encuentra bajo custodia, haciendo más difíciles y reducidas las funciones de los trabajadores sociales. El crimen, la delincuencia, la desprotección de los menores, la violencia de género, las separaciones familiares y otros muchos problemas que afectan a los ciudadanos son resueltos o pasan por el Sistema Judicial, y a veces por el Penitenciario.

Los trabajadores sociales tienen dos funciones principales:

- 1) La de gestionar y ofrecer servicios o recursos sociales a la población afectada por procesos legales:
 - a) En las comisarias la presencia de trabajadores sociales podría facilitar e implementar programas de prevención de la delincuencia juvenil, como de hecho sucede en otros países. Asimismo, en la violencia de género la acogida y gestión de recursos para las mujeres víctimas de violencia pueden comenzar desde el momento de la denuncia.
 - b) En los procesos judiciales de menores, ya sea en su faceta de protección o reforma, facilitando las situaciones sociales de los menores y proponiendo programas, recursos y medidas educativas y sociales para la protección o corrección de las conductas delictivas.
 - c) Orienta a las personas presas y sus familias sobre los recursos sociales que pueden precisar durante el internamiento y en el proceso de inserción social en el momento de la excarcelación.
 - d) Propone, diseña e implementa medidas alternativas a la prisión, dado el enorme coste que supone la institución penitenciaria y los resultados tan reducidos que se consigue en la mayoría de las veces.
 - e) Ofrece y dirige programas sociales para el cumplimiento de la pena de Trabajo en Beneficio de la Comunidad (TBC).
 - f) Realiza un Trabajo Social con las familias de personas presas que permita un entorno más propicio para la excarcelación y su inserción social.
 - g) Participando en los programas de tratamiento y rehabilitación de los centros penitenciarios.
 - h) Tramitando las peticiones de las personas presas y potenciando los vínculos sociales y familiares con aquellos que se encuentran aislados.
 - i) Apoyando a las víctimas de los delitos y sus familias.

- 2) La de actuar como perito mediante informes sociales que:
- a) Facilite y describa a los abogados la situación social de los menores, familias, personas detenidas o en libertad provisional pendientes de juicio para su defensa, en la que se fundamente la posible aplicación de medidas alternativas, de seguridad o todas aquellas que puedan favorecer a la persona en esta situación.
 - b) Proporcione a los jueces o magistrados la información social sobre las personas pendientes de juicio y sentencia.
 - c) Aporte a los jueces el seguimiento de las medidas alternativas planteadas en las sentencias judiciales.
 - d) Ofrezca información del entorno social de las personas presas a los jueces de vigilancia penitenciaria que permitan una mejor valoración de los permisos penitenciarios.
 - e) Proporcione datos sociales para clasificación penitencial, obtención de permisos, redenciones o libertad condicional dentro de la institución penitenciaria.
 - f) Atienda los requerimientos judiciales o penitenciarios.
- Reflejaremos a continuación, y más concretamente, funciones establecidas en algunos de los espacios judiciales.
- a) En juzgados de menores, desde el Trabajo Social se realizan las siguientes funciones:
 - Servicios técnicos de asesoramiento psicosocial al juez (informe peritaje social...).
 - Mediación con la víctima.
 - Programas de seguimiento de medidas en medio abierto.
 - Atención en centros de internamiento de menores infractores.
 - Mediación familiar.
 - Inserción socio-laboral.
 - Servicio de Atención a la Comunidad.
 - b) En los juzgados de primera instancia:
 - Servicios de asesoramiento técnico a los jueces.
 - Mediación familiar.
 - Programas de seguimiento de medidas penales alternativas a la prisión.
 - Atención a la víctima.
 - Servicio de Atención a la Comunidad.

- c) En instituciones penitenciarias es donde mayor trayectoria posee el Trabajo Social, si nos atenemos a lo dispuesto por la Ley Orgánica General Penitenciaria 1979⁹, desempeñando las siguientes funciones¹⁰:
 - Comisiones de asistencia social penitenciaria.
 - Programas específicos de tratamiento de determinados delitos, drogodependencias, agresiones sexuales, etc.
 - Programas de atención materno-infantil para reclusas con hijos en la prisión.
 - Seguimiento y control de presos en libertad condicional.
 - Servicios de reinserción socio-laboral.
- d) Otros órganos del Sistema de Justicia donde hay presencia de trabajadores sociales:
 - Instituto anatómico forense.
 - Juzgados de vigilancia penitenciaria.
 - Clínica médico-forense: peritaje social forense.

El Trabajo Social actúa sobre las relaciones interpersonales y su medio, y con igual razón debe hacerlo con la población afectada por algún proceso judicial. La intervención profesional debe programarse desde el establecimiento de un diagnóstico social que valore y diseñe un plan de trabajo integral que repercuta de forma transversal en las áreas de necesidad. Especial importancia adquiere en los últimos años las medidas en materia de prevención integral que los trabajadores sociales planifican e intervienen de forma coordinada sobre los aspectos de salud, vivienda, formación o en materia laboral, coordinando y orientando las acciones también hacia la problemática socio-familiar de estas personas.

4.5. Área de vivienda

La presencia del Trabajo Social en el sector de la vivienda posee una larga trayectoria. Sin entrar aquí a valorar uno de los orígenes de la profesión, el artículo 47 de nuestra Constitución otorga el derecho a una vivienda digna. Además, El Plan Concertado establece en su tercera prestación el *alimento alternativo* con el objeto de conseguir que el ciudadano en dificultad social disponga de algún tipo de estancia permanente.

El acceso a un hogar supone un recurso de inserción social y de desarrollo individual de proyectos de vida. La finalidad del Trabajo Social consiste

en facilitar el ejercicio de los derechos de ciudadanía en materia de vivienda mediante el estudio, planificación, intervención y evaluación de procesos de acompañamiento que mejoren la integración social, e impulsen factores de protección que prevengan riesgos de exclusión.

El objetivo principal del Trabajo Social en el plano residencial se define por su participación técnica y profesional, entre otras, en las siguientes áreas ¹¹:

- Programas de promoción, estudio y adjudicación de viviendas de protección social.
- Dinamización comunitaria de barrios de nueva construcción o en proceso de remodelación.
- Planificación urbana (nuevos modelos de hábitat, evitar la formación de los denominados guetos, indicadores de sostenibilidad social...).
- Diseño, coordinación e implementación de planes de desarrollo comunitario (oportunidades de mejora y convivencia).
- Realojamientos, mediante planes de ordenación urbanística e inserción social o por emergencias sociales.
- Planificación y gestión en materia de alquiler social.
- Hacinamiento.
- Infravivienda.
- Accesibilidad y uso de la vivienda, entendido tanto desde la perspectiva exterior como por la falta de elementos de adaptación interior de la misma (personas mayores, discapacitados...).
- Mediación comunitaria que mejore relaciones de convivencia social.
- Acoso inmobiliario (visitas a domicilio, informe social...).

Las Administraciones Públicas (Administración central, CCAA y CCLL) diseñan planes en materia de vivienda que favorecen la inserción social a los ciudadanos, y en concreto a colectivos que por circunstancias de falta de oportunidades o por cambios sustanciales en su vida no acceden a un marco de convivencia estable. Se establecen planes de actuación en materia urbanística en los que se incluyen un número de viviendas sociales o con algún grado de protección, bien en régimen de compra o de alquiler. Las CCAA, a través de los Institutos de Vivienda y/o de entidades públicas dedicados al realojamiento e integración social, algunos en régimen de consorcio, cuentan con trabajadores sociales que estudian los casos de los ciudadanos que carecen y demandan un domicilio propio. Igualmente, en algunos ayuntamientos los trabajadores sociales gestionan planes de inclusión ciudadana por medio de institutos o empresas municipales de vivienda y suelo.

Uno de los colectivos que más atienden los trabajadores sociales es el de los jóvenes, que por circunstancias, entre otras, de estabilidad laboral

y bajos salarios no pueden acceder a una vivienda. En nuestro país, diversas instituciones han manifestado la exclusión de los jóvenes en materia de vivienda, lo que ha provocado un retraso en la edad media de emancipación ¹² (García y Ponce de León, 2007). El acompañamiento e intervención que presta el Trabajo Social suele estar dirigido hacia sectores excluidos por falta de solvencia económica o por cambios importantes en la evolución de sus proyectos de vida. Entre los perfiles ciudadanos en situación de vulnerabilidad o exclusión social podemos encontrar los siguientes:

- Personas sin hogar.
- Jóvenes (ausencia de oportunidades para la emancipación, ex tutelados...).
- Mujeres (falta de empleabilidad, situaciones de violencia de género...).
- Familias monoparentales.
- Ciudadanos que han pasado por un proceso de reclusión.
- Ciudadanos con problemas de salud (con trastorno mental, procesos de desplazamientos por ingreso hospitalario...).
- Ciudadanos con procesos de adicciones.
- Población inmigrante (solicitud de asilo, sin estabilidad en el empleo, con falta de recursos y apenas sin red migratoria...).
- Ciudadanos con discapacidad física, sensorial o psíquica.
- Personas mayores en soledad, con o sin red familiar.
- Colectivos en asentamientos inadecuados.

Los trabajadores sociales poseen una trayectoria importante en este tipo de materias, como hemos reflejado en párrafos anteriores, participando en consorcios de realojamiento de colectivos o familias en situación de necesidad social. Se adquiere una preeminencia profesional en los casos de catástrofes o de emergencia social proporcionando alojamiento alternativo. En relación con la presencia de trabajadores sociales en el tercer sector ¹³, se considera de especial relevancia para dinamizar procesos de integración socioresidencial y en la gestión de proyectos sociales que contribuyen a mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos.

4.6. Desarrollo y cooperación

La presencia de los trabajadores sociales en los Programas de Desarrollo y Cooperación viene produciéndose desde hace varias décadas. Tratándose de una profesión que tiene como eje de su tarea el apoyo y ayuda a las personas y comunidades, un ámbito importante de acción son los países en de-

sarrollo. La labor de los trabajadores sociales puede llevarse a cabo desde los países donantes o in situ en los países en desarrollo destinatarios de las ayudas, aunque el tipo de desempeño profesional difiere en cada uno de ellos. Desde los países en desarrollo, algunas de las funciones pueden ser:

- Acompañar a las comunidades en el proceso de desarrollo social, político y económico desde sus propias necesidades.
- Diseñar junto con la población los proyectos de desarrollo más necesarios para fortalecer los lazos comunitarios que permitan dar respuesta a las necesidades básicas sentidas por la población.
- Promover la autonomía y autosuficiencia de las comunidades en desarrollo, facilitando el acceso a recursos sociales y dotándolas de empoderamiento (finalidad del Trabajo Social), que genere desarrollo sostenible.
- Impulsar la participación de la población en sus comunidades, para que desde el conocimiento y conciencia conjunta propongan las soluciones a los problemas principales.
- Ofrecer apoyo técnico, instrumentos y métodos de intervención social que facilite el desarrollo de los programas sociales propuestos por las comunidades.
- Facilitar una visión holística de los problemas sociales de las comunidades, con actuaciones integradas y coordinadas por todos los recursos comunitarios.
- Atender a la diversidad y pluralidad de ideas, opiniones o características de la población en el proceso de desarrollo de las comunidades.
- Facilitar el protagonismo de las mujeres, principales motores en muchas comunidades en desarrollo, priorizando aquellas acciones que intervienen en problemas y carencias.

Desde los países donantes, los trabajadores sociales pueden favorecer y abordar las siguientes funciones:

- Garantizar el acceso a los recursos sociales y a la formación como medida de integración multicultural que defina un capital humano emprendedor.
- Diseñar e impulsar planes de atención a la diversidad.
- Impulsar proyectos que promuevan el desarrollo local.
- Planificar acciones que favorezcan un liderazgo responsable en proyectos comunes y fortalezcan las relaciones comunitarias.
- Diseñar planes de igualdad de género.
- Proporcionar pautas educativas y medidas que favorezcan la prevención en salud.

- Educar hacia una cultura de sostenibilidad del medio ambiente.
- Asesorar y coordinar programas sociales a personas locales que se impliquen en materia de desarrollo desde un prisma cultural de integración.
- Participar en campañas de sensibilización que impulsen relaciones de solidaridad.
- Coordinar y asesorar a las entidades e instituciones que intervienen en este proceso de desarrollo.
- Favorecer el acceso al empleo sirviendo de enlace entre el mercado laboral y la población foránea.

En definitiva, los trabajadores sociales desde su profesión, competencias y capacidades, intervienen en programas fundamentados en políticas de desarrollo y contribuyen en el progreso de crecimiento sostenible de las comunidades mediante criterios de solidaridad y justicia social.

4.7. Programa de desarrollo local

El desarrollo local se encamina hacia el aprovechamiento de los recursos endógenos de las comunidades, esto es, de los recursos sociales, económicos, culturales, ambientales y todos aquellos que favorezcan las condiciones de vida de sus habitantes. El desarrollo local se ha configurado como un nuevo modelo de desarrollo socioeconómico, integral y descentralizado, cuyo protagonismo para el crecimiento recae en las entidades y CCLL. El desarrollo local se ha definido como «aquel proceso reactivador de la economía y dinamizador de la sociedad local que mediante el aprovechamiento de los recursos endógenos existentes en una determinada zona es capaz de estimular y fomentar su crecimiento económico, crear empleo, renta y riqueza y sobre todo mejorar la calidad de vida y bienestar social de la comunidad local» (Pérez y Carrillo, 2000: 48).

Como parte del progreso de comunidades y barrios, los trabajadores sociales pueden asumir funciones y competencias en coordinación con otros profesionales. Entre ellas, podemos destacar:

- Genera procesos participativos organizados que faciliten el tejido social para organizar, promover y gestionar acciones encaminadas al desarrollo de la comunidad.
- Fomenta el trabajo de autogestión de las organizaciones comunitarias.
- Apoya y gestiona los proyectos de creación de empleo destinados a las poblaciones más desfavorecidas y vulnerables.

- Coopera en el análisis y priorización de los problemas comunitarios.
- Participa en la gestión y promoción de los proyectos de desarrollo local que optimice el potencial del territorio.
- Apoya la cooperación público-privada en la gestión de los proyectos.
- Fomenta el liderazgo comunitario para la propia iniciativa de los proyectos de desarrollo local.
- Fomenta el trabajo en red de entidades públicas y privadas.
- Colabora en la planificación e implementación de los programas de educación ambiental, planes de convivencia ciudadana y cohesión social.

Los trabajadores sociales, como profesionales que tradicionalmente han trabajado en el desarrollo de las comunidades, pueden aportar conocimientos técnicos y procedimientos de trabajo con las comunidades en los procesos de desarrollo local. Generalmente el trabajo comunitario consta de dos fases: procesos de diagnóstico participativo y el diseño e implementación del plan de desarrollo comunitario, dos aspectos que han estado permanentemente entre las tareas que desempeñan los trabajadores sociales.

5. El tercer sector como espacio de actuación del Trabajo Social

La evolución del Estado de Bienestar ha permitido y provocado el surgimiento de la sociedad civil en áreas de responsabilidad social. Brezmes (2008) afirma que cuando hay estructuras intermedias, colectivos de ciudadanos que se organizan para hacer realidad la participación, es porque surgen y funciona la sociedad civil. Este factor, junto con la evolución y adaptación de otras organizaciones y entidades sociales, probablemente ha inducido a iniciar procesos activadores de ciudadanía generando un nuevo contexto de participación más flexible donde no llegaba ni el mercado ni la Administración pública, denominándose tercer sector.

El contexto de intervención social que representa abarcaría aquellas iniciativas sociales de organizaciones y entidades sin ánimo de lucro, que a través de varios tipos de organización actuarían para impulsar los niveles de bienestar. En este marco operativo y en colaboración y coordinación con las instituciones públicas, los trabajadores sociales intervienen sobre la exclusión social o las zonas de vulnerabilidad ciudadana, diseñando proyectos de acción preventiva, formativa o de orientación social-laboral; favoreciendo derechos sociales; participando en programas de cooperación social; en actividades de mediación intercultural; en atención a la infancia, etc.

Los trabajadores sociales cada vez adquieren un mayor protagonismo laboral en el tercer sector con motivo de la *flexibilización* en la gestión de lo público de bienes y servicios, y por la aparición y evolución de la sociedad civil con mayores cotas de participación, lo que favorece una modalidad de atención mixta de los sistemas de protección. El Trabajo Social gestiona diversos programas o proyectos que atienden servicios y dispositivos sociales, además de coordinar la acción del voluntariado. Su nivel de actuación se desarrolla por medio de subvenciones de la Administración pública que propicia la puesta en marcha de proyectos de acción social; por donaciones y cuotas económicas de los participantes; y/o por medio de concurso público para adquirir la gestión de dispositivos de atención social de titularidad pública.

Las funciones que atiende el trabajador social en estas entidades son generalmente de carácter especializado en diversas áreas de necesidad y/o derechos. Este tipo de organizaciones se estructuran en movimiento asociativo, fundaciones, entidades de economía social, cooperativas y demás organizaciones no gubernamentales.

A modo de ejemplo citaremos algunas de las organizaciones sociales más importantes de nuestro territorio como son Cruz Roja, Cáritas o la ONCE. En relación con el tipo de organización social y los objetivos que persiguen, podemos encontrar multitud de funciones que pueden desempeñar los trabajadores sociales:

- Diseño e implementación de proyectos sociales.
- Puesta en marcha de servicios de atención social y creación de recursos.
- Fomento de acciones de participación social.
- Acciones de sensibilización social en la comunidad.
- Gestión y administración de programas y servicios.
- Evaluación de servicios y dispositivos de atención social.
- Investigación y supervisión de programas y proyectos.

6. Presencia del Trabajo Social en la organización empresarial

El Trabajo Social participa en el espacio empresarial desde una doble vertiente: el ejercicio privado de la profesión mediante iniciativas de ejercicio libre de mercado o de empresas de atención social (servicios sociales privados, consultorías...) y por medio de la denominada y cada vez más presente Responsabilidad Social Corporativa (en adelante RSC).

De la primera vertiente que cuenta con presencia de trabajadores sociales se enmarcarían empresas destinadas, en un porcentaje alto, a la presta-

ción de servicios sociosanitarios. Una de las explicaciones de la existencia o del surgimiento de más empresas se debe al desarrollo progresivo del ordenamiento jurídico que trata de establecer una mayor cobertura social. En este sentido, podemos englobar la elaboración y aprobación de Leyes de Servicios Sociales de segunda generación que permiten una mayor flexibilización en la organización de la atención colectiva. Con esta política institucional se inician más procesos de privatización por medio de la gestión indirecta de servicios y programas de acción social.

En la segunda vertiente, contaríamos con empresas que impulsan cada vez más la RSC y que emplean a trabajadores sociales como profesión laboral que mejore la calidad del trabajo de la plantilla y de la imagen de la organización.

Recordemos que desde la esfera de la Administración se emplea a los trabajadores sociales como una profesión psicosocial que gestiona e interviene en el acceso a los servicios públicos y que facilita el ejercicio de los derechos sociales de la ciudadanía. Esta lógica se inserta en el mundo de la empresa dando lugar a la cultura de la RSC, que pretende asumir mayores cotas de competencia social... «la dimensión social de las actividades empresariales, hoy los ciudadanos están cada vez más informados y han cambiado sus valores incrementando su conciencia ecológica y social, por lo que exigen a las empresas algo más que la mera producción eficiente de bienes y servicios» (González Vizecaino, 2008: 29).

La RSC supone un valor añadido de la organización empresarial, ya que implica la incorporación en la gestión de políticas responsables en una doble dirección: en el interior de la empresa y en el exterior, es decir, que favorezca y repercuta de alguna manera en la sociedad, en el medio ambiente, en el fomento de los derechos sociales o en el entorno laboral. La idea es que la empresa construya ciudadanía desde su estructura de producción de bienes y servicios. De la misma manera y rescatando la finalidad central del Trabajo Social, la empresa contrata trabajadores sociales con dos propósitos principales: a) mejorar la imagen corporativa en la sociedad contribuyendo con la elaboración de diversas acciones sociales; b) intervenir en procesos de mejora laboral que colaboran con el rendimiento ocupacional de los trabajadores de la organización, proporcionándoles la atención que necesitan en sus demandas individuales y colectivas. El razonamiento pretende aumentar la percepción de bienestar de las personas empleadas construyendo comunidad e incidiendo así en su nivel de producción. Esta labor generalmente se desarrolla por medio del Departamento de Recursos Humanos.

La RSC está muy ligada al área de salud laboral, que por medio de la Ley de prevención de riesgos laborales pretende abordar la reducción de niveles de riesgo en la organización. Estos riesgos serían los relativos al pues-

to de trabajo, a las relaciones interpersonales y al establecimiento de medidas preventivas de accidentes o estrés.

En la sociedad actual se espera de la profesión de Trabajo Social que contribuya a generar ciudadanía también desde la estructura empresarial, a través de una participación en el desarrollo de valoraciones relacionadas con el territorio y en la convivencia de grupos y colectivos con el entorno sociolaboral, cumpliendo con indicadores de sostenibilidad social¹⁴.

Entre las funciones que el Trabajo Social desarrolla dentro de la empresa podemos distinguir las siguientes:

- Impulsar el trabajo en equipo y la toma de decisiones.
- Atención social a los empleados y sus familias.
- Diseñar proyectos sociales que favorezcan el establecimiento de medidas de acción social e incrementen recursos.
- Participar en comisiones para asesorar políticas sociales en materia de RSC, seguridad e higiene en el trabajo, etc.
- Promover los canales de comunicación dentro de la organización y en el exterior.
- Evaluar los proyectos sociolaborales y mejorar los recursos existentes.
- Facilitar el ejercicio de los derechos laborales.
- Atender e impulsar proyectos de sostenibilidad ecológica y de medidas preventivas de seguridad en el trabajo.
- Diseñar proyectos sociales que faciliten el acceso a un empleo de colectivos o grupos en dificultad social.
- Establecer medidas de conciliación de la vida familiar y laboral.
- Planificar dispositivos de atención social para los trabajadores.
- Desarrollar campañas de sensibilización en temas de igualdad.
- Facilitar encuentros de convivencia entre los empleados de la organización.
- Realizar funciones de mediación en el trabajo.
- Elaborar, desde la organización, indicadores de sostenibilidad social para la ciudad.

7. Trabajo Social y colectivos vulnerables o en exclusión social

Los factores políticos, económicos, culturales y sociales determinan realidades que no son inamovibles, formando dinámicas que favorecen medidas de prevención e integración, y otras veces, por el contrario, dibujan situaciones que empujan a colectivos o grupos de ciudadanos hacia zonas de vulnerabilidad o de exclusión social.

Las personas más desfavorecidas de la sociedad han representado siempre uno de los principales ámbitos de intervención de los trabajadores sociales. Desde instituciones públicas o privadas, el Trabajo Social atiende, entre los principales colectivos vulnerables, a personas sin hogar, personas prostituidas, con problemas de drogodependencias, minorías étnicas, formando parte de la metodología propia del Trabajo Social con personas y grupos. Algunas de las funciones genéricas que desempeñan los trabajadores sociales con estos grupos las podemos señalar de la siguiente manera:

- Comprender los factores sociales, económicos, individuales o familiares que han contribuido a generar y mantener a estos grupos en desventaja social, ocupando una posición de exclusión en la sociedad.
- Ofrecer información y asesoramiento sobre los recursos asistenciales, socio-sanitarios, jurídicos, formativos o de búsqueda de empleo.
- Promover los recursos personales y la dignidad personal que le faciliten el cambio de situación y los procesos de inserción.
- Acompañar y motivar el proceso de cambio personal desde el propio ciudadano, generando seguridad y confianza en sí mismo para lograr la consecución de objetivos.
- Ayudar y trabajar con los grupos naturales en condiciones desfavorables, rompiendo su aislamiento y proporcionando medidas y recursos de disminución de riesgo y daños.
- Fomentar los espacios de promoción personal, integración y participación social de las personas y grupos vulnerables.
- Promover la sensibilización social que eliminen los estereotipos hacia estos grupos en exclusión, planteando acciones antidiscriminatorias.
- Fomentar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Los trabajadores sociales en su acción con los grupos desfavorecidos generan espacios de encuentro y aprendizaje que potencian las iniciativas personales.

8. Otros espacios de actuación emergentes en el Trabajo Social

Hasta aquí hemos planteado los ámbitos principales, pero no queremos cerrar este apartado sin exponer otros espacios donde la figura del trabajador social puede fortalecer su presencia, o bien incorporarse como profesional.

La evolución de la sociedad civil y del modelo de bienestar junto con los cambios sociales que se van produciendo puede originar la formación de nuevas problemáticas o la activación de otras ya existentes, y que éstas a su vez deriven en nuevas necesidades sociales. Desde este contexto de análisis, el Trabajo Social atiende las diversas demandas colectivas y promueve las relaciones humanas y el empoderamiento del ciudadano dentro de los sistemas de protección.

El Trabajo Social como profesión establece en su artículo 45 de su Código Deontológico que «los diplomados en Trabajo Social tendrán la obligación de contribuir al desarrollo de su profesión con el fin de responder adecuadamente a las nuevas necesidades sociales»¹⁵.

Desde este precepto, queremos poner énfasis en nuevos espacios de intervención o de mejora que se han ido produciendo en los últimos años:

1. Participación y diseño de políticas sociales.
2. Coordinación de programas de empleo específicos de orientación e inclusión laboral.
3. Intervención técnica en situaciones de emergencia social o de catástrofes.
4. Mediación familiar y violencia de género.
5. Mediación comunitaria e intercultural.
6. Impulsar y participar en proyectos de investigación social I+D.
7. Coordinar y actuar con otras profesiones en la creación de una ciudad socialmente sostenible.
8. Intervención social por medio de las organizaciones sindicales. Entre otras funciones, se participa en estudios de realidades que afectan a los derechos laborales, a la igualdad de género y de oportunidades; en conciliar la vida familiar y laboral, o en materia de seguridad e higiene en el trabajo, y en definitiva, aquellas funciones que aborden problemas sociales que afectan a la vida laboral.
9. Diseñar y coordinar procesos socioeducativos y medidas preventivas que incidan sobre los factores de riesgo en materia de seguridad vital en relación con colectivos de población más vulnerable (niños, adolescentes y jóvenes, que por influencia familiar o grupo de iguales está en riesgo de accidentalidad), además de intervenir sobre las consecuencias negativas en el ámbito familiar.

A continuación reflejamos metodologías transversales y otras competencias que deben incorporarse en el diseño y desarrollo de la práctica del Trabajo Social en sus diferentes ámbitos profesionales:

1. Desarrollo de la supervisión del Trabajo Social como método de mejora de la calidad de la intervención.
2. Especialización en comunicación y marketing social.
3. Incorporar el uso de las nuevas tecnologías como herramienta facilitadora del Trabajo Social y de mejora de la atención del ciudadano.
4. Mayor comprensión de las comunidades étnicas minoritarias y una sensibilidad hacia las perspectivas interculturales¹⁶.
5. Programas de aprendizaje continuo que capacite en competencias y destrezas en atención a la cada vez mayor diversidad poblacional y a la mayor movilidad profesional.
6. Sistematización de la práctica profesional que impulsen o refuten teorías y modelos de aplicabilidad.
7. Aumentar la participación profesional en congresos multidisciplinares que aumente la fiabilidad científica.

9. Referencias bibliográficas

- Alonso Salgado, C. (2007). Presentación monográfica: «Trabajo Social y sistema Público de Salud», *Rev. Trabajo Social Hoy*, segundo semestre. Monográfico, pp. 5-7. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. de Madrid.
- Bartlett, H. (2003). «Working definition of social work practice», *Research on Social Work Practice*, 13 (3): 267-270.
- Brezmes Nieto, M. (2008). *El trabajo social en España. Una profesión para la democracia*, Murcia, Ed. Universidad de Murcia.
- Código Deontológico de la profesión de Diplomados en Trabajo Social, 1999. www.cgtrabajosociales.es/
- Conferencia de Directores/as de Centros y Departamentos de Trabajo Social (2004). *Libro Blanco de Título de Grado en Trabajo Social*.
- (2007). *La formación universitaria en Trabajo Social. Criterios para el diseño de planes de estudios de títulos de Grado en Trabajo Social*, Barcelona. Consejo de Universidades (1988). *Reforma de las enseñanzas universitarias. Título de Diplomado en Trabajo Social*, Madrid, Ministerio de Educación.
- Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social (1993): «Dictamen sobre definición y objetivos profesionales», *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, nº 30 pp. 9-12. CGCOD en Trabajo Social.
- (1999). «Dictamen del Consejo General sobre objetivos y funciones del Trabajo Social. Aportes desde el Trabajo Social», nº 9, pp. 7-9.
- Consejo General de Diplomados en Trabajo Social (1990): «Trabajo Social en España. Situación y perspectivas». *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, nº 20, Madrid.
- Constitución Española de 1978*.

- Cuadros Riobó, A. y Fernández García, T. (1994): «Psicología de la intervención social», en A. Puente Ferreras, *La conducta y sus contextos*, pp. 65-95. Madrid, Ed. Eudema.
- Díaz Herráiz, E. (2003): «Los ámbitos profesionales del Trabajo Social», en Fernández, T. y Alemán, C. (coords.) *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Alianza Editorial.
- Fernández García, T. (1992): «En torno a la política social Argentina», *Revista nº 17*, pp. 27, «Hoy la universidad», Universidad Nacional de Córdoba. Argentina.
- (coord.) (2005): *Trabajo Social con casos*, Madrid, Alianza Editorial.
- Fernández Fernández, D. (2002): *El Trabajo Social en los EOEP. Intervención sociofamiliar: especialidad en el ámbito educativo*, Madrid, CAP Valdecasas.
- Fernández, A. y Jiménez, A. (2007): *El informe social. Cuestiones a debatir*, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Málaga.
- García Castilla, F. J. (2005): «Una experiencia sobre detección de situaciones de riesgo en menores desde el ámbito escolar», *Rev. Miscelánea Comillas*, nº 123, pp. 303-336, Madrid, Universidad P. Comillas.
- (2007): «Juventud, trabajo y emancipación: el préstamo hipotecario como factor de exclusión social y de riesgo laboral», *Revista de Estudios de Juventud*, nº 79, pp. 123-145. Monográfico Jóvenes y riesgos laborales, Madrid, INJUVE.
- Gilbar, O., Ben-Zur, H. y Gil, S. (2003): «Does the MSW curriculum contribute to the professional specialization of the BSW-Educated social worker?», *International Social Work*, 46 (4): 525-544.
- González, E. et al. (1993): «El trabajador social en los servicios de apoyo a la educación», Colección Trabajo Social, Madrid, Siglo XXI.
- González Vizcaino, E. (2008): «La responsabilidad social corporativa: nuevo ámbito de intervención del Trabajo Social», *Revista Trabajo Social Hoy*, nº 54 pp. 29-39, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. de Madrid.
- Hokenstad, M. C., S. K. Khinduka, J. Midgley (1996): *Profiles in international social work*, Washington, National Association of Social Workers.
- Instrucciones de la Dirección Gral. de Renovación Pedagógica del Ministerio de Educación y Cultura de 13 de mayo de 1996 sobre funciones de los Trabajadores Sociales.
- Iruarte Tellaechte, A. (1990): «Trabajo Social en Salud: historia y situación actual», *Perspectivas. Rev. Trabajo Social y salud*, nº 6, pp. 21-60.
- (1992): *Procedimiento y proceso en Trabajo Social Clínico*. Siglo XXI y Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, Madrid.
- Jornadas sobre Trabajo Social y el crecimiento de las ciudades. Diario social digital de Europa Press. www.epsoical.es Consulta: miércoles 11 de marzo de 2009.
- Lorenz, W. (2001): «Social work in Europe. Portrait of a diverse professional group», en Hesse, S. (ed.), *International Standard Setting of Higher Social Work Education*, Estocolmo, Stockholm University-Stockholm Studies of Social Work.
- Martín Muñoz, A. (2008): «Peritaje social forense», *Revista TS Difusión*, nº 68, pp. 20-21.
- Morales, A. y Viteiz, S. (2004): «Trabajo Social y desarrollo: algunos discursos y sus prácticas», *Rev. Portularia*, nº 4, pp. 471-478. Universidad de Huelva.

- Orden de 9 de diciembre de 1992 por la que se regulan la estructura y funciones de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica.
- Orden Ministerial de 15 de abril de 1993 que establece las diplomaturas y licenciaturas habilitadoras para el perfil de profesores técnicos de servicios a la comunidad. Payne, M. (2001): «Social work education: International standards», en Hesse, S. (ed.), *International Standard Setting of Higher Social Work Education*, Estocolmo, Stockholm University-Stockholm Studies of Social Work.
- Pérez, B. y Carrillo, E. C. (2000): *Desarrollo Local: Manual de uso*, Madrid, ESIC.
- Pérez Cosin, J. V. (2003): «El Trabajo Social, sus imágenes y su público. La construcción de una identidad colectiva». Universidad de Valencia.
- Picornell Lucas, A. (2006): «Las prácticas profesionales en Trabajo Social. Implimentaciones de la convergencia europea», Universidad de Salamanca.
- (1988): *Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- (1997): *Ponencia Técnica de Evaluación del Plan Concertado. El sistema público de servicios sociales*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales publicado en el BOE nº 260, de martes 30 de octubre de 2007.
- (2008): *Monográfico Trabajo Social y vivienda. Segundo semestre de 2008. Revista de Trabajo Social hoy*, Madrid, Ed. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. de Madrid.
- Robles Llamazares, M. (2006): «Objetivos de desarrollo del milenio», *Rev. Humanismo y Trabajo Social*, vol. 5, pp. 93-101. Universidad de León.
- Skidmore, R., Thackeray, M. y Farley, W. (1997): *Introduction to social work*. Allyn and Bacon.
- Vázquez Aguado, O. (2005): «El espacio europeo de educación superior y el Trabajo Social en España», *Rev. Portularia*, nº 1, pp. 239-255. Universidad de Huelva.
- Villarba, P. y Fernández, M.ª (2005): «El Trabajo Social en educación infantil, primaria y secundaria». *Revista Monografías para el debate*, nº 1, pp. 75-92. Madrid, Universidad P. Comillas.
- Whitmore, E. y Wilson, M. (1997): «Accompanying the process: social work and International development practices», *International Social Work*, vol. 40, 57-74.

Notas

- 1 Estas funciones se pueden consultar de forma más amplia en este documento.
- 2 A modo de ejemplo, la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, refleja que «la intervención en servicios sociales tendrá carácter interdisciplinar al objeto de ofrecer una atención integrada. El número y composición concreta de los distintos equipos interprofesionales de los que podrán formar parte, entre otros, trabajadores sociales, psicólogos, sociólogos y educadores sociales, se establecerá en función de los objetivos y naturaleza de cada centro o servicio».

3 Artículo 3 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

4 www.cgtrabajosocial.es

5 El funcionamiento de la Unidad de Trabajo Social del Hospital General Universitario Gregorio Marañón y del Hospital de Maternidad, en Madrid, constituye un modelo de organización del Trabajo Social en salud.

6 La labor del trabajador social se circunscribe en la Red de orientación educativa desarrollando funciones que quedan recogidas en el Plan de Atención a la Diversidad. Las funciones de los trabajadores sociales vienen recogidas en las Instrucciones de la Dirección General de Renovación Pedagógica. Ministerio de Educación y Cultura, 1996.

8 Resolución de 10 de junio de 1996, de la Dirección Gral. de Trabajo y Migraciones, sobre personal laboral al servicio de la Administración de Justicia.

— Ley Orgánica General Penitenciaria 1979, de 27 de septiembre.

— Real Decreto 1201/81, de 8 de mayo, sobre Reglamento Penitenciario.

— Resolución de 29 de diciembre de 1992, de la Dirección General de Trabajo, sobre Convenio Colectivo para el personal laboral de la Secretaría Gral. de Asuntos Penitenciarios.

— Real Decreto 190/96, de 9 de febrero, sobre nuevo Reglamento Penitenciario.

9 En su artículo 1º dice: «Las instituciones penitenciarias... tienen a su cargo una labor asistencial y de ayuda para internos y liberados». Artículo 75, 2º. «La Comisión de Asistencia Social, colaborará de forma permanente con las entidades dedicadas especialmente a la asistencia de los internos y al tratamiento de los excarcelados existentes en el lugar donde radiquen los establecimientos penitenciarios».

10 Para ver pormenorizadamente el amplio abanico de funciones y tareas que se establecen para los trabajadores sociales de Instituciones penitenciarias dirigirse a lo establecido en el artículo 301 del Reglamento Penitenciario aprobado por RD 1201/81, de 8 de mayo.

11 Las tres primeras están recogidas del Libro Blanco para el Título de Grado en Trabajo Social.

12 Entre los datos que maneja CC.OO. en 2007, se refleja que el 25,4% de los jóvenes entre 30 y 34 años están sin emancipar y que los que finalmente lo consiguen no lo hacen hasta los 34 años.

13 Como ejemplo de participación de los trabajadores sociales desde el Tercer Sector citamos a la entidad Provienda.

14 Indicadores de sostenibilidad social: aquellos elementos o factores que contribuyen e impulsan la convivencia comunitaria y al bienestar de la ciudadanía (cooperación y coordinación del desarrollo urbanístico, sostenibilidad ambiental, prestaciones de derechos ciudadanos, nivel de integración de los colectivos de población, etc.).

15 www.cgtrabajosocial.es

16 Recomendación (2001) del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los países miembros sobre los Trabajadores Sociales.