

**Revista de
Servicios Sociales
y Política Social**

Coordinadora de la Revista:

Paula Barros Castro

Comité Editorial:

Montserrat Bacardit i Busquet

Natividad de la Red Vega

Gustavo García Herrero

Trinitat Gregori Monzó

Pilar Pando Lobo

Manuel Martín García

El Comité Editorial no se identifica necesariamente con el contenido de los artículos publicados.

Edita:

Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Junta de Gobierno:

Presidenta: Ana M. Aguilar Manjón

Vicepresidenta 1ª: Marta Llobet Estany

Vicepresidenta 2ª: Montserrat Grisó Ginés

Secretario: Ángel Luis Maroto Sáez

Tesorera: Rosa García Sedano

Vocales: Nieves Gascón Navarro, Manuel Martín García, Caterina J. Massuti Sureda, Juan L. Moreno Millán, Pilar Pando Lobo, Isabel Rodríguez Cañas.

**Administración, Redacción,
Suscripción y Venta:**

Avda. Reina Victoria, 37 - 2º centro. 28013 Madrid.

Tel: 91 541 57 76/77. Fax: 91 535 33 77.

E-mail: consejo@cgtrabajosocial.es

www.cgtrabajosocial.es

Horario: de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00.

Imprime:

C&M Artes Gráficas.

4º trimestre 2004

ISSN: 1130-7633

Dep. Legal M-16020-1984

Sumario

Editorial

Dossier: Aprendizaje y Formación (I)

- Elogio de la sabiduría de las profesiones (o el reto del conocimiento para la práctica profesional).
Jean-Pierre Deslauriers..... 9
- Material sensible: La importancia de la formación en derechos humanos.
Lourdes Gaitán Muñoz.....23
- La importancia de la supervisión en la formación de los trabajadores sociales: los principales actores implicados.
Josefina Fernández i Barrera.....41
- Como contribuir desde la intervención social al conocimiento científico de la realidad. Reflexiones y herramientas para el aprendizaje en la intervención.
Gustavo García Herrero..... 53
- Los conflictos éticos en la práctica de los trabajadores sociales. Una experiencia de sistematización.
M^a Teresa Fuentes Caballero79

Sección Libre

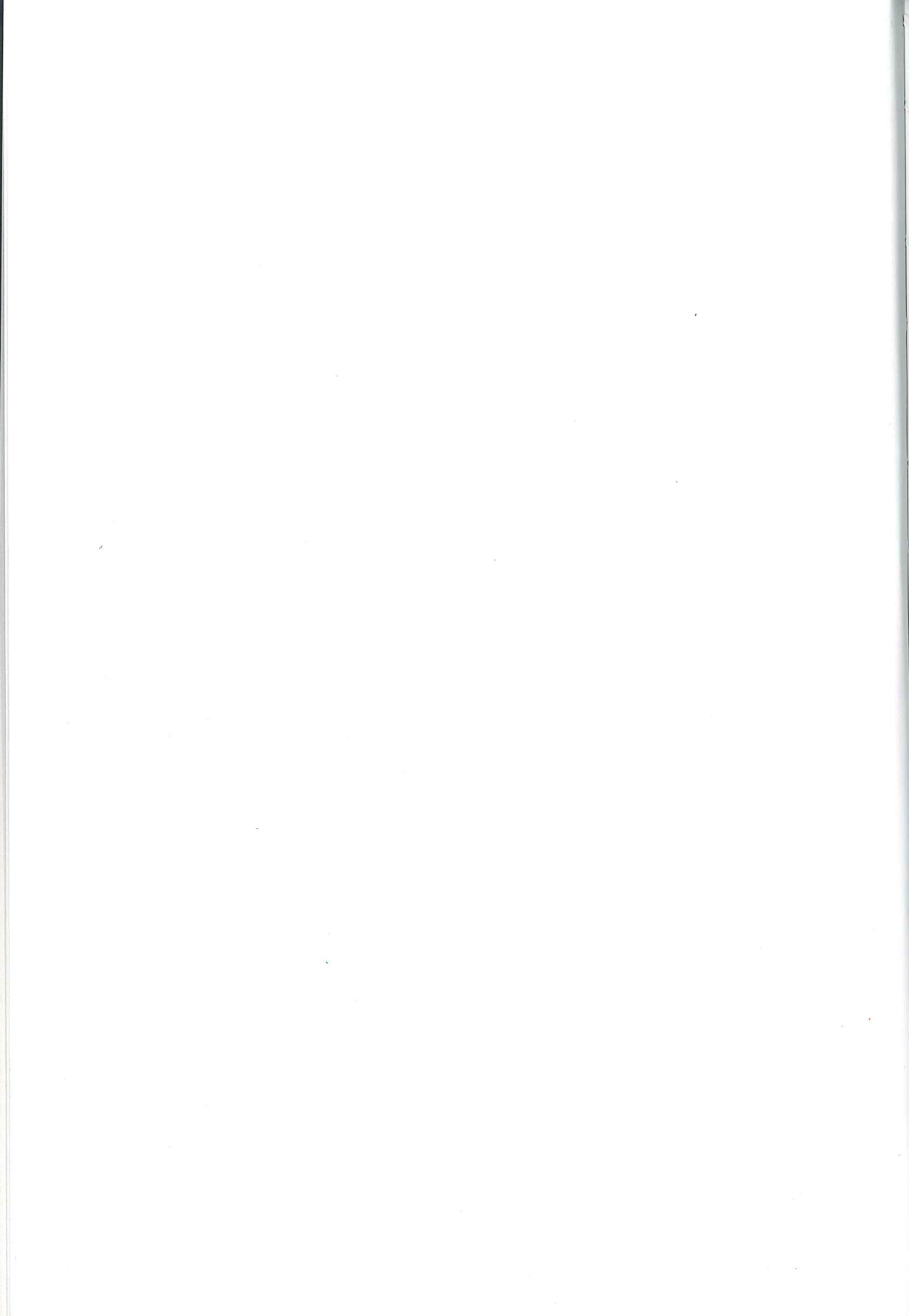
- Diseño y aplicación de un proyecto de investigación/acción/reflexión en la intervención con familias desde el ámbito de atención primaria.
VV.AA...... 117
- ¡Se necesita una cabeza bien amueblada! (Identidades, sentido común y convivencia).
María Percaz Four-Pome..... 133

De interés profesional

- X Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales: Conclusiones Generales y Desarrollo de los Grupos de Trabajo en el marco de las Conclusiones Generales..... 145

Comentario de Libros

- Redes sociales y construcción comunitaria.
Natividad de la Red Vega 171
- El proceso de supervisión de campo en el punto de mira: una investigación a tres en Trabajo Social.
Josefina Fernández i Barrera..... 173



Editorial

Esta Revista, que nace en 1984 como medio de comunicación entre el Consejo General y los profesionales, con el tiempo (20 años) ha crecido y evolucionado igual que lo ha hecho la profesión. Hoy la podemos situar como un referente importante entre Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y profesionales trabajadores sociales.

En este número 68 que hoy presentamos sobre aprendizaje y formación, surgen cambios en lo que se refiere al reconocimiento de la formación académica, al igual que en el momento del nacimiento de la revista, Febrero de 1984, fecha que se publicó el Real Decreto de reconocimiento de la diplomatura universitaria en trabajo social. Hoy se están anunciando cambios en las Universidades Españolas, por ello un objetivo es informar sobre el futuro desarrollo de la Universidad Española en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior, la información que se ofrece al respecto corresponde a los últimos acontecimientos del año 2004 y con relación al desarrollo de la Ley Orgánica de Universidades (LOU) 6/2001, de 21 de Diciembre, publicada en el BOE, número 307, de 24 de Diciembre de 2001, que plantea cambios referentes a profesorado, homologación y acreditación de los planes de estudio y las titulaciones. El actual gobierno está cuestionando y modificando algunos puntos de esta Ley y de las normativas, y ello conlleva una lentitud en el proceso de este desarrollo.

En el momento de la programación de este número se pensó que podríamos presentar el desarrollo de la LOU, la situación actual no es ésta, por los motivos ya descritos.

En este momento el comité editorial planteó retrasar este tema pero finalmente acordó tratarlo e informar de cómo se está planteando la reforma universitaria. Se pensó que sería necesaria la publicación de un segundo número en el momento que estén determinados los cambios en relación al profesorado, homologación de los planes de estudios y las titulaciones.

Otro aspecto que nos permite pensar el programar próximamente un segundo número de la revista sobre el mismo tema, es el disponer de material sobre formación, valorado de interés. Agradecemos a los articulistas que nos ofrecen material para la publicación.

En el dossier de este número se publicamos artículos de formación básica y continuada sobre los derechos humanos, psicología evolutiva, ética, prácticas y supervisión, el papel de la organización colegial, etc. así como información por donde se observan las reformas Universitarias. La LOU plantea la formación con títulos de grado orientados al mercado laboral y los títulos de master y doctorados que tienen un carácter de especialidad. Solo con decir esto podemos pensar en cambios que nos sitúan en espacios del conocimiento y de la intervención de estatus académicos superiores. Tema muy solicitado por los círculos académicos y profesionales.

Las Universidades y el Consejo de Colegios de Diplomados en Trabajo Social, conjuntamente y a lo largo de varios meses, han elaborado documentación que justifican la solicitud del nivel académico superior. Esperamos que en esta ocasión los estamentos universitarios

Editorial

sean receptores de la demanda que se justifica ampliamente por la complejidad de la sociedad del siglo XXI. Mundo que requiere de interventores preparados y que puedan actuar con eficiencia y eficacia

para contribuir al funcionamiento de una sociedad mas justa, solidaria, saludable y feliz.

Creemos que un mundo mejor es posible.

Dossier



**Aprendizaje y
Formación (I)**



Elogio de la sabiduría de las profesiones (o el reto del conocimiento para la práctica profesional)

Jean-Pierre Deslauriers. Université du Québec en Outaouais.

Parece que Kurt Lewin decía que nada es más práctico que una buena teoría. Es cierto, pero con la condición de que esta teoría se aplique. Por ejemplo, sabemos que cuando se acercan dos placas de hierro, se produce electricidad. Además, un electrodo clavado en un limón va a producir corriente eléctrica también. Ahora bien, ¿no podemos utilizar la energía de los limones para alumbrar una casa, o calentar una ciudad!. En el plano teórico, se verifica; en el plano práctico, no se aplica. Esto es una distinción importante.

La distancia entre la teoría y la práctica es sujeto de discusión perpetua en la ciencia, pero también en trabajo social. Es una observación muy frecuente en trabajo social, tanto cuando las estudiantes realizan su practicum, como cuando las diplomadas empiezan a practicar. Uno piensa que esta distancia puede ser acortada por la utilización creciente de los resultados de la investigación por parte de las profesionales, pero me parece que existen obstáculos en la transferencia de los mismos a las profesionales. En primer lugar, la tesis desarrollada en este artículo pretende que las profesionales poseen un estilo de aprendizaje que es diferente del estilo de los investigadores¹. En segundo lugar, la investigación científica tradicional muestra una cierta dificultad en producir conocimientos útiles para la práctica. De hecho, y en tercer lugar, presentaremos un ejemplo de conocimiento práctico desarrollado por un equipo de trabajadores sociales quebequenses. Finalmente, proponemos que el tipo de conocimiento

elaborado por las trabajadoras sociales o las profesionales está marginalizado en el dominio del conocimiento.

Las profesionales y su estilo de aprendizaje

Muchos profesores, administradores, investigadores se lamentan de que las profesionales de trabajo social no leen mucho o no leen los resultados de las investigaciones que sirvan para orientar su práctica. De hecho, a principio de los ochenta, la Asociación americana de trabajo social organizó una conferencia sobre el vínculo entre la investigación y la práctica profesional, su enseñanza en la universidad y su utilización en la práctica (Rubin y Rosenblatt, 1984; Briar, Weissman y Rubin, 1983; Weinbàch y Rubin, 1983).

Las conclusiones no fueron muy optimistas. Por ejemplo, entre muchos autores que se pronunciaron sobre el sujeto, Kirk (1984: 19) escribía:

- Los trabajadores sociales tienen en gran consideración la investigación pero no les gusta estudiarla;
- No hacen investigación después de haber finalizado su formación académica;
- No utilizan los resultados de la investigación para orientar su práctica o para aumentar su conocimiento;

notas

¹ Una primera versión de este artículo fue publicada en francés para Jean-Pierre Deslauriers e Yves Hurtubise (1997). "La connaissance pratique: un enjeu", *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 10 n° 2, automne, 145-158

Elogio de la sabiduría de las profesiones (o reto del conocimiento para la práctica profesional)

Sin embargo, estas conclusiones parecen demasiado severas si tenemos en cuenta que:

- El ámbito de trabajo de los trabajadores sociales no favorece la investigación

Por otro lado, este ámbito es a veces hostil a la investigación. Ahora bien, hemos de recordar que las instituciones de servicios sociales son ámbitos de práctica, no de investigación. Los administradores contratan prácticos, no investigadores, por lo que no se dispone de tiempo para hacer trabajo de investigación, ni, por supuesto, se lo exigen.

- Las trabajadoras sociales no están solas en su situación.

Por ejemplo, las enfermeras, los psicólogos, los abogados, los médicos, no están más interesados en la investigación que los trabajadores sociales ni pueden hacer más que ellas (Richardson, 1994). Son profesionales que practican.

Por ejemplo, en cuanto a los psicólogos en particular, una encuesta ha revelado que sólo el 10% de ellos utilizan los resultados de la investigación científica. Asimismo, aunque existen muchas tesis de doctorado y muchos resultados de diferentes investigaciones publicadas cada año, parece que los profesionales no las utilizan mucho en su desarrollo (Saint-Arnaud, 1992: 30).

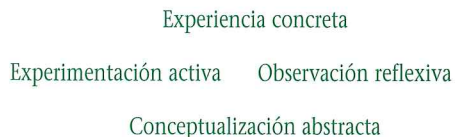
- Las trabajadoras sociales no leen mucho.

Todo al contrario, las trabajadoras sociales leen más de lo que se piensa. Por una parte, leen los muchos documentos del

Estado (leyes, directivas, programas, manuales, etc.). Además, leen también revistas, libros, y lo leen casi todo en el tiempo de su ocio, después de su trabajo y cuando están cansadas. Sabemos que hay revistas de trabajo social publicadas en España y que son compradas, suscritas y apoyadas por trabajadores sociales. La pregunta no es sobre leer o no leer, sino que libro o revista les puede ayudar en su práctica, o bien sostenerla.

Sin embargo, empezamos a comprender que hay diferentes estilos de aprendizaje: no siempre se adquiere conocimiento de la misma manera. Ahora, en cuanto a como podemos utilizar los resultados de la investigación, pensamos que los profesionales tienen su propio estilo de aprendizaje.

Kolb (1984) ha distinguido cuatro principales estilos de aprendizaje:



(David A. Kolb (1984). *Experiential Learning*, page 42, figure 3.1)

- **Experiencia concreta:** uno necesita sentirse comprometido, interesado e afrontar un asunto que le parece importante por sí mismo, un asunto que corresponde a una parte de su personalidad, un compromiso personal con la complejidad concreta. Este estilo corresponde no sólo a las profesionales del trabajo social sino también a muchos investigadores cualitativos.

- **Conceptualización abstracta:** uno quiere descubrir el principio general, el núcleo de una situación, de un problema, pero de manera abstracta. No necesita el mismo compromiso personal con las personas que con la comprensión de la vida, de la sociedad. Conocemos científicos que han consagrado su vida a la ciencia y que son de este estilo también: uno puede comprometerse de una manera muy personal con los asuntos que parecen más impersonales, como pueden ser la ciencia o el arte.
- **Observación reflexiva:** uno necesita recoger datos para comprender una situación particular. Hay muchas trabajadoras sociales que recogen datos y más datos y que no se deciden a pasar a la acción. Son de este tipo.
- **Experimentación activa:** uno necesita experimentar ideas en situación inédita, nueva. Parece que las mejores prácticas son de este estilo.

Claro que estos tipos no son puros: una persona puede reunir comportamientos que pertenecen a tipos diferentes. Ahora bien, hay generalmente una tendencia central y esta tipología sirve para distinguir comportamientos diferentes que se reconocen en la vida cotidiana.

Parece que las trabajadoras sociales se sitúan en este eje de la experimentación-experiencia, como los otros profesionales. Están interesadas en la acción, la experiencia, la experimentación. Es el estilo habitual de aprendizaje y de conocimiento de las profesionales y está definido como

uno comportamiento adaptador (Gauthier y Poulin, 1983: 52-53). Las características de este comportamiento son las siguientes:

- Le gusta solucionar problemas complejos que necesitan la participación de mucha gente;
- Se adapta a las situaciones que exigen decisiones rápidas, improvisación al instante, necesitadas en circunstancias particulares;
- Para esta gente, lo importante no son tanto las ideas como las personas vivas, y las personas son más importantes que la teoría, las ideas, y los conceptos;
- Soluciona el problema de una manera empírica, pero más intuitivamente que de manera racional y sistemática (se comprende porque estos profesionales se encuentran con situaciones particulares);
- Esta persona es sensible a las personas, a sus opiniones, y tiene en cuenta sus opiniones más que sus conocimientos.

Esta es la razón por la que, cuando uno afronta un problema que no entiende, la trabajadora social va a consultar a sus colegas antes que a sus libros. (El investigador va a consultar sus libros, Internet ahora, pero es la misma reacción: consultar a otros). Las profesionales depositan más confianza en sus colegas que en los resultados de una investigación que parecen más abstractos. Una excepción: cuando su colega le recomienda un libro que le sirva de ayuda, lo comprará. Para las trabajadoras sociales, los contactos con los

Elogio de la sabiduría de las profesiones (o reto del conocimiento para la práctica profesional)

colegas les ofrecen una oportunidad de aprender. En consecuencia, desarrollan un estilo de aprendizaje semejante al de los autodidactas:

The learning activities of successful self-directed learners are placed within a social context, and other people are cited as the most important learning resources. Peers and fellow learners provide information, serve as skill models, and act as reinforcers of learning and as counselors at times of crisis. Successful self-directed learners appear to be highly aware of context in the sense they place their learning within a social setting in which the advice, information, and skill modeling provided by others are crucial conditions for successful learning (Brookfield, 1985: 9)

Después de algunos años de práctica, una profesional tiene que forjarse un giroscopio interior que le ayude a encontrar un sentido entre las teorías, modelos, existentes en el mercado del conocimiento. Su formación tiene que ofrecer la dirección que le permita hacer esta elección de conceptos, teorías, etc. Al fin, la trabajadora social habrá desarrollado su propio estilo de intervención, un estilo de práctica de la que no es siempre consciente. (Cuando un estudiante pregunta a su supervisor: "¿Cuál es el modelo de práctica que utiliza?. ¿Cuál es su teoría base?", ¡Muchas veces, los supervisores no saben que responder!) De hecho, su teoría y su estilo de práctica es una mezcla de conceptos a veces heteróclitos, que no tienen una lógica teórica: solamente, es pertinente a su práctica, a su experiencia, a su estilo personal. "La intervención social es un resultado casi creativo, que surge de una complejidad de elementos,

juicios, conocimientos, interpretaciones que constituyen el bagaje del profesional. (Cellentani y Guidicini, 1993, citado en Mazzola, 1998, p. 103)

Sin embargo, la práctica profesional es ahora un tema de investigación. En efecto, hace muchos años, investigadores americanos como Argyris y Schön realizaron estudios sobre como aprenden los profesionales, como se establece el paso de la teoría a la práctica (Argyris y Schön, 1974 y 1978; Argyris, Putnam y Smith, 1985; Schön, 1983 et 1987). Y han descubierto que hay una distancia entre la teoría y la práctica profesional, como hay en toda situación donde hay una teoría, y a la que llamamos realidad. Cuando uno necesita reconciliar teorías y conceptos y hechos, es más fácil porque es un trabajo del espíritu, un trabajo de lógica, de claridad, coherencia. Pero en las profesionales, esta distancia es compleja porque necesita el paso del concepto, a su aplicación. Además, la práctica presenta cierta dificultad particular porque las situaciones sociales, las situaciones particulares de personas, de familias, no están cuadradas con las teorías. Incluso cuando una teoría consigue describir la situación de una persona, como la teoría de los sistemas, por ejemplo, tan popular entre las trabajadoras sociales porque es una teoría menos culpabilizante que otras, incluso en este caso, la pregunta importante es: Y ahora, ¿qué podemos hacer?. Como Marx decía de la filosofía, el rol del trabajo social no es solamente comprender la realidad sino también cambiarla.

Esta es la razón por la que Saint-Arnaud ha formulado lo que se llama la ley de Argyris y Schön: "En una situación difícil,

hay una distancia sistemática en la teoría que la práctica dice utilizar para explicar su comportamiento y la teoría que utiliza de hecho, como uno puede observarlo en la realidad" (Saint-Arnaud (1992: 53).

Es el drama de las profesionales: cuando son interrogadas sobre su práctica, dicen que está apoyada en una teoría X (unas van decir que son humanistas al estilo de Rogers, conductistas siguiendo a Skinner, psicoanalíticas siguiendo a Freud, analistas transaccionales siguiendo a Harris etc). Por otra parte, en la realidad, cuando van a practicar, van a utilizar una mezcla, un bricolaje, van a trabajar como un artesano, en atención a las personas, a las circunstancias, etc. "El trabajo social de casos se ha acogido según tiempo y lugar, al discurso psicoanalítico, al conductista, al simbólico-interaccionista, a la teoría de sistemas" (Mendez-Bonito, 1996, citado en Mazzola, 1998, p. 95). No es difícil de comprender: la realidad es muy compleja, y la teoría es una aproximación, una explicación parcial de la realidad. Es la razón por la cual la teoría evoluciona para explicar nuevos contextos, nuevas situaciones. Una teoría traduce nuestra búsqueda de la verdad: es a la vez un punto de partida y un punto de llegada.

Los tipos de conocimiento

Hay muchas tipologías de los conocimientos: en este artículo, voy a utilizar una a la que le encuentro más utilidad que otras, y que está formulada por Fritz Machlup (1980) y aplicada por Gilles Paquet (1991).

Conocimiento de tipo Alpha (α)

Este conocimiento procede de la cultura, de los valores, de las ideologías, de la finalidad de una sociedad y de sus miembros. Es la base de las ciencias sociales y de las ciencias exactas: de hecho, el lenguaje es la base común que permite comunicarse a los miembros de una sociedad.

Conocimiento de tipo Beta (β)

Son los conocimientos producidos por las llamadas ciencias exactas y que explican fenómenos naturales. Sin embargo, muchas veces, las ciencias exactas utilizan el lenguaje para buscar metáforas y expresar la nueva realidad científica. Así conocemos expresiones como: vientos solares, agujeros negros, enanas blancas, mares lunares, etc. Además, están limitadas por el marco ideológico de su tiempo.

Conocimiento de tipo Gamma (γ)

Es del dominio de las ciencias sociales, o de los conocimientos socio-científicos. Sabemos que las ciencias sociales toman prestado de los dos tipos precedentes. Por una parte, toman prestado del conocimiento de tipo Alpha la finalidad de su trabajo. Sabemos también que los valores de una sociedad, sus ideologías, influyen la definición de lo que constituye un problema social, lo que es el poder de los científicos, lo que es importante o no saber. Por otra parte, las ciencias sociales toman prestado también de las ciencias de tipo Beta la metodología de investigación. Las ciencias sociales tuvieron muchas

Elogio de la sabiduría de las profesiones (o reto del conocimiento para la práctica profesional)

dificultades para liberarse de la influencia, del dominio de las ciencias exactas. Solamente hace cuarenta años hemos comenzado a pensar que era difícil encontrar cierta regularidad, tanto en la sociedad como en la naturaleza, pero necesitamos desarrollar y formular teoría más temporal, pero precisa, que explique un fenómeno propio de una sociedad, en un tiempo preciso de su historia.

No se puede decir que las profesionales y las trabajadoras sociales no entienden nada de ciencias sociales, pero es cierto que se sienten un poco extranjeras. La razón es que las ciencias sociales, y es normal también, buscan las regularidades, los fenómenos más grandes como el funcionamiento del Estado, las políticas sociales, el funcionamiento de la sociedad. Son conocimientos importantes que una sociedad debe conocer pero, para la profesional que trabaja en situaciones sociales a nivel micro, donde hay menos regularidad, pero muy singular, estos conocimientos son incompletos. Es la razón por la cual se desarrolla otro tipo de conocimiento, el de tipo Delta.

Conocimiento de tipo Delta (δ)

Este tipo de conocimiento no es propio de las profesionales o las trabajadoras sociales. Es semejante al desarrollado para realizar un oficio manual como los mecánicos, los fontaneros, los electricistas, los carpinteros, pero también la investigación criminal, la medicina.

El conocimiento de tipo Delta se define, pues, de esta manera (Paquet y Gélínier, 1991: 155):

- Es una capacidad de actuar y intervenir, una competencia que una gente adquiere, crea poco a poco, para formular su conocimiento como un sistema complejo donde uno tiene la iniciativa, un margen de libertad, la necesidad de elegir, y donde las consecuencias de las elecciones no son visibles;
- Esta competencia no es transferible de una trabajadora a otra pero sí de una situación a otra. En consecuencia, cada profesional necesita descubrir y construir su propio estilo de intervención.
- Es una competencia personalizada, personal, producida por un individuo que actúa en un sistema específico.
- Es un conocimiento que no se deriva de una teoría general, pero es producido por el pensamiento en acción, que exige de la gente una capacidad para la acción, y un conocimiento dirigido hacia objetivos precisos, fijados en el tiempo (Gélínier, 1991: 104). Por ejemplo: una trabajadora social necesita intervenir con una familia concreta, que vive en este barrio, con esta historia, y solucionar / atenuar el problema de maltrato del menor. La situación exige una acción limitada en el tiempo, pero es una acción que va a cambiar / mejorar la situación, y rápidamente.

En consecuencia, la trabajadora social eficaz no es la que utiliza una teoría específica: los problemas sociales son demasiados complejos y diversificados para obtener solución de una teoría o un modelo de práctica. Al contrario,

la trabajadora social eficaz utiliza una teoría adaptada a una situación particular, para buscar una solución en la acción en circunstancias nuevas, propias de una conjetura particular (Gélinier, 1991: 105). El estudio de la práctica profesional es un reto para la investigación científica porque la práctica es una mezcla de acciones, ideas, pedazos de teorías diversas, habilidades personales, adaptación a las situaciones particulares, etc. Lo que es importante no es tanto respetar la lógica de la teoría como producir resultados, solucionar / aliviar / aligerar los problemas sociales o los efectos de los problemas sociales de las personas que solicitan la ayuda de los servicios sociales.

Un ejemplo de conocimiento de tipo delta

Como otras profesionales, las trabajadoras sociales formulan poco a poco el conocimiento que no tenían al principio de su práctica. Sabemos que existe una distancia entre la teoría X expuesta por los prácticos y la teoría Y que utilizan, pero hace algunos años, investigadores, especialmente en el dominio de la psicología, han propuesto que es posible atenuar esta distancia en el momento que la profesional toma conciencia de su modelo, de su estilo de práctica, de su conocimiento. De hecho, es posible, a veces, que las profesionales desarrollen este tipo de conocimiento.

En este artículo, presentamos un modelo de práctica desarrollado por un equipo de organizadores comunitarios del Centro local de servicios comunitarios de Hull (Québec, Canadá)². Este modelo fue formulado por organizadores que se

encontraban, discutieron y escribieron sus ideas. Es el resultado de muchos años de práctica y de reflexión. Este modelo contiene estos elementos:

Una estrategia: grupos como lugares de formación social

La estrategia general de las organizadoras comunitarias es organizar grupos en el inicio de la intervención. En su óptica, los grupos no son considerados tanto como medio de cambio personal, que es muy importante, sino sobretudo como medio de cambio social. Pues se considera que los grupos son también lugares de formación social, y no solamente de formación personal, y mejor si los dos procesos discurren juntos.

En su intervención, se forman diferentes grupos. En la experiencia de Hull, se organizó un grupo llamado "café-encuentro" (café-rencontre). Lo que significaba que cada semana, en un lugar conocido de todos y todas, se realizaba un encuentro entre personas que querían hablar con otros sobre los problemas personales o del barrio o de cualquier asunto de interés para el grupo. Muchas veces, se hablaba de su condición de vida, condición familiar y personal, de los niños, etc. Este encuentro no tenía orden de día: cualquier asunto podía ser tratado. Además, era abierto: todo lo que interesa puede presentarse y tomar parte en su discusión.

notas

2 Comité "Empowerment" du CLSC de Hull (2000). Grille d'analyse de nos actions à partir du continuum "Gestion des malaises-Processus d'empowerment-Action structurelle", Centre local de services communautaires, Hull (Québec), février.

Elogio de la sabiduría de las profesiones (o reto del conocimiento para la práctica profesional)

Otro grupo es la Olla Comunitaria. Una Olla Comunitaria es un encuentro mensual de mujeres que cocinan juntas para economizar. Sabemos que cuando una familia depende de una pensión gubernamental de subsistencia, le cuesta mucho llegar a fin de mes y le queda poco dinero para comer. En una Olla Comunitaria, habitualmente la tercera semana del mes, las mujeres aportan una cuota, una asociación religiosa (muchas veces la Sociedad San Vicente de Paul) ayuda también. Con el apoyo de una trabajadora social, las mujeres compran alimentos y cocinan juntas a bajo precio. Son los dos grupos básicos de esta estrategia.

También se formaron grupos de apoyo: grupo de comunicación padres-adolescentes, grupos de autoestima, grupos de drogodependientes anónimos, etc. Estos grupos son lugares donde las personas no solamente pueden solucionar / aligerar / aliviar su problema sino también desarrollar habilidades sociales que les va a permitir actuar como ciudadanos.

De hecho, estos grupos son lugares de formación de líderes del barrio. Poco a poco, por medio de la participación en los grupos, los miembros aprenden habilidades sociales necesarias para la acción política: expresar su opinión en público, analizar una situación social, distinguir los aspectos personales y sociales de un problema social, conocer como funciona una organización, la distribución de las tareas, etc. Los miembros aprenden, especialmente, a tener confianza en sí mismos, a tomar conciencia de su importancia, de su rol como ciudadano, a ser sujeto de su historia. Estas

habilidades son necesarias en la acción política: sabemos que solamente una acción colectiva puede solucionar / aligerar un problema social como la pobreza, y que la participación en estos grupos tiene como objetivo a que las personas adquieren habilidades de acción colectiva.

Estos líderes formados en estos grupos van a formar una asociación de vecinos del barrio. Aunque para alcanzar este objetivo se necesitan muchos años: No podemos construir, de la noche a la mañana, lo que la pobreza ha destruido durante muchos años. Ahora bien, es posible realizarlo y hay prueba de ello. Esta asociación se presenta como un interlocutor creíble, que puede hablar en nombre del barrio, que utiliza su lenguaje, que conoce su preocupación, sus problemas, sus necesidades. En consecuencia, va a hablar / discutir con las organizaciones de servicios sociales públicos o con los servicios del ayuntamiento, y oponerse a veces, a fin de dar a conocer su punto de vista sobre las propuestas para solucionarlas. Este es el punto de llegada, es decir la formación de una asociación de vecinos es el resultado de muchos años de organización: un ejemplo, un barrio muy desorganizado, necesita ocho años de trabajo paciente y constante.

Un proceso: el empoderamiento

Para pasar de un sentimiento de vergüenza a otro de confianza y acción, una persona necesita cambiar y adquirir el sentimiento de su importancia, de su poder. Esto se llama el proceso de empoderamiento (empowerment). Hay

dos definiciones de este concepto. Por una parte, significa que una persona se vuelve capaz de afrontar su situación a partir de una nueva interpretación de sí misma. Es un proceso de cambio individual donde la persona aumenta su capacidad personal de actuar. De otra parte, el concepto de empoderamiento ha evolucionado hacia un sentido más social donde una persona o una comunidad adquiere progresivamente el poder de provocar el cambio, no solamente en su vida sino también en su ámbito. Desde este punto de vista, este proceso de empoderamiento es un elemento determinante de desarrollo social.

El proceso de empoderamiento, formulado en las organizadores sociales quebequenses anteriormente citadas, tiene cuatro etapas. Una primera etapa de participación que puede presentar diferentes formas. Una primera forma de participación silenciosa: una mujer se presenta al grupo y no dice nada, solamente está presente. Después, participa tomando la palabra: la persona se expresa. Finalmente, no solo la persona expresa su punto de vista sino que también puede discutir y argumentar. Es el nivel más alto de expresión personal. La segunda etapa es el desarrollo de la competencia técnica: en el curso de su participación, una persona adquiere una competencia técnica. Primero, puede tratarse de una competencia muy humilde pero puede llegar también a adquirir la capacidad de presidir una reunión, por ejemplo.

La tercera etapa del empoderamiento, que consigue el proceso completo, es el

desarrollo de la autoestima. Es decir, cuando una persona toma conciencia que vale algo, que tiene opiniones interesantes, que puede comprender su situación, va a tener una autoestima más alta de sí misma, una confianza en su poder, en su capacidad. Podemos decir que si bien hay autoestima sin cambio social, no hay cambio social sin autoestima de las personas comprometidas en un proceso de empoderamiento.

La cuarta y última etapa supone el desarrollo de una conciencia crítica. Significa que en su análisis, la persona incluye factores sociales, económicos y políticos para explicar los problemas sociales en los que vive. Como no es un problema solamente social, es posible realizar una acción colectiva para solucionarlo.

Niveles de cambio

A lo largo de este proceso de empoderamiento nos encontramos con algunos niveles de cambio. Así, la persona deja de infravalorarse y se considera cada vez menos como cliente y más como participante, miembro, y al fin del proceso, como ciudadano activo que juega un papel en su colectividad. Además, el proceso de empoderamiento no se centra sólo en los problemas de una persona sino también en sus fuerzas y las posibilidades de transformar sus condiciones de vida. Al final del proceso, esta persona será consciente del cambio social estructural necesitado para solucionar el problema de pobreza y va a actuar con la otra gente.

Elogio de la sabiduría de las profesiones (o reto del conocimiento para la práctica profesional)

La aplicación del proceso de empoderamiento significa también un cambio de rol de la trabajadora social. Va a invitar la persona a despersonalizar su problema, a considerarlo más como un problema social causante de su situación personal que como un problema personal que es la causa de un problema social. De esta manera, la persona podrá demostrar una responsabilidad colectiva frente a los problemas sociales que la oprimen. Al final, la trabajadora social va a facilitar la evolución de esta persona encaminada hacia la acción posible. En conclusión, el proceso de empoderamiento es sinónimo de apropiación del poder individual / grupal / comunitario, de compromiso comunitario, de pertenencia positiva en lugar de vergonzosa, de desarrollo del ámbito de vida y de mejoramiento de las condiciones de vida, de la red social. Esto es el resumen del proceso de organización comunitaria formulado por las organizadoras comunitarias.

Como muchos conocimientos de tipo Delta, esto es un modelo de práctica. Un modelo es habitualmente inductivo; tiene como objetivo orientar la práctica y no predecir como una teoría. Como hemos visto anteriormente, es un conocimiento que resulta de la experiencia práctica y no viene de una teoría específica. Al contrario, este modelo es una mezcla de teorías que proceden de la ciencia política, de la psicología social, de la sociología, de la corriente de la concientización de Freire, de la tradición y valores del trabajo social, etc. Por ello, la pureza teórica del modelo no es tan importante como su utilidad práctica.

De hecho, este continuum fue muy útil para sus autores y desde muchos puntos de vista. Sirvió para los organizadores cuando explicaron su trabajo. Sabemos que el trabajo comunitario es más lento y necesita mucho tiempo para producir resultados. Este diagrama fue útil para explicar el proceso de cambio a los administradores de los servicios sociales donde trabajaban las organizadoras sociales. Fue útil también para las organizadoras pues pudieron describir su práctica: su formulación fue un ejercicio de toma conciencia crítica. Al fin y a cabo, es útil también en la enseñanza del trabajo social. Las estudiantes comprenden más el proceso de organización a partir de este ejemplo.

Marginalización del conocimiento de tipo delta

Me parece que la investigación científica tradicional presenta cierta dificultad a la hora de producir los conocimientos adaptados de la práctica; ello resulta de marginalizar el conocimiento que formulan las trabajadoras sociales o las otras profesionales. En efecto, el conocimiento teórico tiene como objetivo la generalización, la abstracción, para aplicarse a muchos contextos. Desde este punto de vista, el conocimiento práctico de tipo Delta es más humilde, más discreto: no desea más que ser útil en contextos prácticos para las trabajadoras sociales. Además, los dos existen en tiempos diferentes: la práctica necesita aplicarse en el momento presente, el conocimiento científico no tiene en cuenta las exigencias de la acción.

Muchas veces, la formación universitaria y la práctica son dos universos que se ignoran, lo mismo ocurre en trabajo social. Los valores del universo académico es la lógica del discurso y de la continuidad, y los valores del universo profesional es la acción eficaz y adaptada a una situación específica (Saint-Arnaud, 1992: 16). La Universidad está influenciada por el conocimiento socio-científico, la investigación y la teoría. Sin embargo, no hay oposición intrínseca entre la teoría, la investigación y la práctica, pero la práctica tiene en cuenta las personas concretas y debe adaptar el carácter incompleto de las teorías a su situación particular. Desde este punto de vista, la práctica debe formular su propio conocimiento.

Ahora bien, la distancia entre la formación ofrecida por la universidad y la ofrecida por la práctica en el campo no nos parece una tragedia. Incluso, parece inevitable por muchas razones. Por una parte, la formación impartida en la universidad tiene que ser más general. La universidad forma profesionales que van a practicar en muchas instituciones, muy diversas, y sería un error formar diplomados para un solo tipo de trabajo. Por otra parte, existe una cierta insatisfacción en las instituciones de servicios sociales: unas se quejan de que las diplomadas no pueden trabajar todo lo que se desea en la protección de menores, y otras dicen que no pueden trabajar con grupos, etc. Quejas y quejas. ¡Es imposible gustar a todos por igual!. El objetivo de la Universidad, y su papel también, es ofrecer una formación general que permita a los titulados comenzar a practicar y continuar

aprendiendo, a desarrollarse no solamente como profesional sino también como ciudadano.

Además, la formación universitaria tiene que estar orientada hacia diversos tipos de trabajo, pero también orientada hacia el futuro y sus nuevas necesidades. El reto de la Universidad es mantenerse como lugar de desarrollo de conocimiento, de investigación, de cambio. Los universos de la práctica y del conocimiento son diferentes pero no son enemigos. Sin embargo, existe un problema también cuando el saber no valora suficientemente la práctica, y, más aún, en una disciplina práctica como es el trabajo social: significa que el campo muestra dificultades en influenciar a la Universidad.

En síntesis sobre esta situación particular, la distancia entre la práctica y la formación es un reto pero no una tragedia. Además, esta distancia no va a desaparecer: va a continuar existiendo pero necesitamos prestarle atención para que la distancia no sea demasiado grande entre los dos polos.

Conclusión

Las profesionales del trabajo social actúan en una organización que las controlan, como toda organización lo hace con sus empleados. La organización tiene que dar cuenta al público, al ministerio, ser eficaz, ofrecer servicios de calidad, adaptarse a nuevos contextos. Sin embargo, como otras profesionales, las trabajadoras sociales tienen una formación avanzada. Su conocimiento está influido por su personalidad, su experiencia, sus valores.

Elogio de la sabiduría de las profesiones (o reto del conocimiento para la práctica profesional)

Muchas veces, es un conocimiento de tipo Delta. Las profesionales de las organizaciones de servicios navegan entre dos escollos: la burocratización que las paraliza y el modelo ideal de las profesiones liberales que no existen por ahora, o en menor medida, exceptuando el derecho y la medicina.

Como las profesionales trabajan en organizaciones, mi hipótesis es que el conocimiento de tipo Delta significa un espacio de libertad para ellas, un lugar de resistencia, como es el sabotaje hecho por los obreros (disminución consciente de la cadencia de trabajo, ahorro de energía, tarea hecha para otros fines, por ejemplo: un soldador se hace un cenicero, un carpintero, esculpe madera). Me parece que es porque las profesionales son prudentes a la hora de describir su práctica. La teoría práctica es un lugar de autonomía, donde se encuentra la iniciativa invisible del ejecutante (Bourdet, 1970, 144). Este tipo de conocimiento es una forma de resistencia contra la poderosa teoría que no corresponde a la práctica: "Nous devons être clairs: aucun savoir général sur l'homme et la société ne peut suffire à comprendre complètement aucune situation particulière ni permet de déduire comment il faut intervenir: c'est peut-être regrettable. Mais c'est ainsi et j'ajouterai tant mieux. Cet espace d'incertitude est aussi espace de liberté pour les populations concernées et ceux qui interviennent" (Leplat, 1998, 289).

Desde este punto de vista, cuando uno quiere a todo coste identificar las teorías practicadas por las profesionales para alcanzar una eficacia mayor, los

profesionales son prudentes. Tienen miedo, y con razón, que los resultados de esta investigación vayan a servir para alcanzar una mayor eficacia organizacional y que se vaya a volver contra ellas. De hecho, el desarrollo del conocimiento de tipo Delta necesita la democratización de los lugares de trabajo.

Bibliografía

ARGYRIS C. y D. SCHÖN (1978). *Organizational Learning: A Theory of Action Perspective*, Reading, Mass.: Addison Wesley.

ARGYRIS, C. y D. SCHÖN (1974). «Introduction to the Classic Paperback [1992]», *Theory in Practice: Increasing Professional Effectiveness*, San Francisco, Jossey-Bass, xi-xxvi.

ARGYRIS, C., R. PUTNAM y D. SMITH (1985). *Action Science: Concepts, Methods and Skills for Research and Intervention*, San Francisco, Jossey-Bass.

Bourdet, Y. (1970). *La délivrance de Prométhée. Pour une théorie politique de l'autogestion*, Paris, Anthropos.

BRIAR, S., WEISSMAN, H. y RUBIN, A. (1983). *Utilisation de la recherche dans l'enseignement du service social (traducción de Research Utilization in Social Work Education para René Auclair y Louise Tremblay)*, Sainte-Foy, Presses de l'Université Laval.

BROOKFIELD, S. (1985). «Self-Directed Learning: A Critical Review of Research», in S. Brookfield, *Self-Directed Learning: From Theory to Practice*, San Francisco, Jossey-Bass, 5-17.

Comité "Empowerment" du CLSC de Hull (2000). Grille d'analyse de nos actions à partir du continuum "Gestion des malaises -Processus d'empowerment-Action structurelle", Centre local de services communautaires, Hull (Québec), février.

GAUTHIER, L. y N. POULIN (1983). *Savoir apprendre*, Sherbrooke, Les Éditions de l'Université de Sherbrooke.

GÉLINIER, O. (1991). «Nouvelles responsabilités pour l'entreprise formatrice», in G. Paquet et O. Gelinier, *Le management en crise. Pour une formation proche de*

l'action, Paris, Economica, 103-121.

GILLES, W. y G. PAQUET (1991). «La connaissance de type Delta», in G. Paquet y O. Gélinier, *Le management en crise. Pour une formation proche de l'action*, Paris, Economica, 19-37.

KIRK, S.A. (1984). "Comprendre le monde d'utilisation de la recherche en service social", in A. Rubin y A. Rosenblatt, *Recueil de textes inédits sur l'utilisation de la recherche en service social* (traducción de Sourcebook on Research Utilization para René Auclair y Louise Tremblay), Sainte-Foy, Les Presses de l'Université Laval, 7-33.

Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall.

LEPLAY, E. (1998). "La recherche dans le processus de construction de la discipline travail social", en Bueno Abad, J. R., García Martines, A. (dir. publ.) *La construcción y transmisión de los saberes en el trabajo social*, Valencia, Nau llibres, 279-292.

MACHLUP, F. (1980). *Knowledge: Its Creation, Distribution, and Economic System*, Princeton, Princeton University Press, vol. I.

MAZZOLA, A. B. (1998). "La construcción del conocimiento en trabajo social", en Bueno Abad, J. R., García Martines, A. (dir. publ.) *La construcción y transmisión de los saberes en el trabajo social*, Valencia, Nau llibres, 84-110

PAQUET, G. (1991). «Deux crises en management:

formation et recherche», in G. Paquet et O. Gélinier, *Le management en crise. Pour une formation proche de l'action*, Paris, Economica, 59-73.

RICHARDSON, V. (1994). «Conducting Research on Practice», *Educational Researcher*, vol. 23 n° 5, juin-juillet, 5-10.

RUBIN A. y ROSENBLATT, A. (1984). *Recueil de textes inédits sur l'utilisation de la recherche en service social* (traducción de Sourcebook on Research Utilization para René Auclair y Louise Tremblay), Sainte-Foy, Presses de l'Université Laval.

SAINT-ARNAUD, Y. (1992). *Connaître par l'action*, Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal.

SCHÖN, D. A. (1987). *Educating the Reflexive Practitioner*, San Francisco, Jossey-Bass.

SCHÖN, D. A. (1983). *The Reflexive Practitioner*, New York, Basic Books.

WEINBACH, R. W. y RUBIN. A. (1983). *Enseignement de la recherche en travail social* (traducción de *Teaching Social Work Research: Alternative Programs and Strategies* para René Auclair y Louise Tremblay), Sainte-Foy, Presses de l'Université Laval.



Material sensible: La importancia de la formación en derechos humanos

Lourdes Gaitán Muñoz. Diplomada en Trabajo Social y Socióloga.

Planteamiento general: más preguntas que respuestas

El origen de este artículo se encuentra en una breve nota de prensa recogida ya hace unos años con motivo de una intervención del Nóbel de literatura José Saramago. En referencia al tema de los derechos humanos afirmaba el conocido escritor que, "... el siglo XXI será el campo donde se gane o se pierda la batalla en la defensa real de estos derechos" y añadía "...y esto no es una tarea de escritores, médicos o abogados, sino de ciudadanos" (El País, 30 de junio de 2000).

Desde entonces, una cuestión visita con reiteración mi mente, y es ésta: los trabajadores sociales están, o deben estar, implicados en la defensa de los derechos humanos,

- ¿Cómo todos los ciudadanos?
- ¿Igual, más o menos, que los otros profesionales que se citan?
- ¿De un modo especial?
En este último caso, y en el contexto del objeto del presente número monográfico, añadiría otra pregunta a las anteriores,
- ¿Están los trabajadores sociales preparados para manejarse bien con los derechos humanos? O, dicho de otra forma, ¿poseen conocimientos suficientes sobre los derechos humanos para poder aplicarlos en la práctica?

La intención del presente artículo es trasladar estas preguntas a la mente del lector o lectora, aportando a la vez algunos datos y argumentaciones que permitan dar el paso hacia una reflexión y toma de posición propias, en torno a un tema en el que mi opinión coincide con la del escritor citado, en el sentido de su fundamental importancia para el género humano en el siglo XXI.

De este modo se hará en primer lugar una breve descripción del origen, la formulación y los mecanismos para la defensa de los derechos humanos, a continuación se tratará del significado, hoy, de la condición de ciudadanía en un mundo global. Después se tratará el tema de las profesiones y del trabajo social, así como la formación para el ejercicio del mismo, y la presencia (o ausencia) de los derechos humanos en los contenidos de los programas formativos. Pero, antes, habrá que preguntarse:

¿Existe un compromiso expreso del trabajo social como profesión con los derechos humanos?

Si atendemos a los textos relativos a valores asociados al trabajo social, la respuesta debe ser, sin duda, afirmativa. Sin ir más lejos, la definición internacional del trabajo social, aprobada por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) y por la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS) en 2001, reza del modo siguiente:

Material sensible: La importancia de la formación en derechos humanos

La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de Derechos Humanos y Justicia Social son fundamentales para el trabajo social.

Si nos atenemos a su historia, vemos que el humanismo está en la base, y configura el componente moral del trabajo social. La orientación ética del trabajo social podría ser calificada de "humanismo solidario" (Zamanillo y Gaitán, 1991), que se concreta en ideas o principios de actuación, que aparecen tanto en los primeros como en los más recientes escritos, de corte similar a las siguientes: libertad y autonomía personal, capacidad de superación de cualquier ser humano, ayuda y apoyo mutuo.

Sin embargo, la reiterada apelación sea al término, sea a conceptos incluidos en una concepción genérica de derechos humanos, no suele ir acompañada de un conocimiento expreso del bloque de legalidad que define y soporta la defensa de los derechos humanos con carácter internacional.

Así, los derechos humanos han estado siempre implícitos en el trabajo social, pero, académicamente, se han interpretado sobre todo desde marcos legales y también sociológicos o filosóficos. Aunque a los trabajadores sociales les ha gustado siempre hablar de

derechos, especialmente derechos de bienestar, de una práctica basada en derechos o los derechos de grupos particulares en desventaja, no ha sido prominente en la literatura de trabajo social un análisis profundo de los derechos humanos y sus implicaciones. La apelación al concepto parece dirigida más bien a proporcionar una fuerte justificación moral, al menos a nivel retórico, para la práctica del trabajo social y ha probado ser una idea positiva que puede usarse para adscribir virtudes deseables a una profesión a menudo criticada (Ife, 2000).

Es claro sin embargo que los trabajadores sociales tienen algo significativo que decir acerca de los derechos humanos, y que una aproximación a los derechos humanos definida más críticamente y analizando las implicaciones de la problemática y contestada idea de "derechos universales" podría tener un impacto mayor en la conceptualización de la teoría y práctica del trabajo social.

El ejercicio del trabajo social se relaciona, con frecuencia, con el manejo de "material sensible": la explotación económica de los inmigrantes, el tráfico de personas, la violencia contra las mujeres, la discriminación por motivo de raza, religión u orientación sexual, el abuso de menores, la exclusión..., la lista es larga. El marco de los derechos humanos puede constituir la guía que ayude al discernimiento en las delicadas situaciones que a menudo se presentan en torno a estas situaciones. Unos derechos que, por otra parte, tampoco están definidos de una vez y para

siempre, sino que necesitan ser recreados en el ámbito de un diálogo fructífero entre todos los implicados.

En el momento presente, el marco que define las aspiraciones de libertad, justicia e igualdad entre los seres humanos es la Declaración de las Naciones Unidas de 1948, y el conjunto de textos aparecidos a raíz de la misma, con distintos niveles de compromiso y obligatoriedad para los estados. Siendo así las cosas la pregunta es ahora.

¿Qué sabemos acerca de los Derechos Humanos?

Los valores de dignidad e igualdad de todos los miembros del género humano que inspiran el contenido de lo que hoy entendemos por derechos universales, pueden hallarse prácticamente en cualquier cultura, civilización, religión o tradición filosófica. A lo largo de la historia, esos valores, su traducción en prácticas sociales, y su protección, se han ido transformando en normas escritas.

Como hitos importantes en este recorrido pueden citarse la Carta Magna (1215), la Súplica en Demanda de Derecho (1628) y la Declaración de Derechos (1628) en Inglaterra. En el siglo XVIII, la evolución de las primeras nociones de derecho natural condujo a la aceptación de los mismos como derechos legales, que fueron plasmados por primera vez en constituciones nacionales, reflejando así la relación contractual entre individuo y Estado, cuyo poder emanaba del consentimiento del primero. Tanto la Declaración de los Derechos del Hombre y

del Ciudadano, promulgada en Francia en 1789, como la Declaración de los Derechos de los Estados Unidos de América, de 1791, se basaban en esa premisa contractual.

El reconocimiento constitucional de derechos humanos no impedía su violación arbitraria por parte de los propios estados y así, desde el final de la Primera Guerra Mundial crece la idea de que los gobiernos no pueden salvaguardar por sí mismos los derechos humanos, sino que se necesitan, para ello, garantías internacionales. Sin embargo, la legislación internacional para la protección de los derechos humanos no surgió en el periodo de entreguerras, sino que fue a partir de la II Guerra Mundial, durante la cual se violaron de forma masiva los derechos a la vida y a la dignidad humana, cuando se hizo evidente que se eran precisos instrumentos internacionales que codificasen y protegiesen los derechos humanos, ya que el respeto a los mismos constituía un requisito esencial para la paz y el progreso del mundo.

Esta convicción se reflejó en la Carta de las Naciones Unidas, firmada el 26 de junio de 1945, que establece como objetivo de esta organización universal el de Preservar a las generaciones venideras del flagelo de la guerra y reafirmar la fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y en el valor de la persona humana, en la igualdad de derechos de hombres y mujeres y entre las naciones grandes y pequeñas.

Con la voluntad de alentar y fomentar los derechos y libertades mencionados en la Carta se creó una Comisión a la que le fue

Material sensible: La importancia de la formación en derechos humanos

encomendada la tarea de elaborar una Declaración Internacional de Derechos Humanos en la que se definiera cuáles eran los mismos. El texto elaborado por esta Comisión, presidida por Eleanor Roosevelt, se aprobó por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, como expresión del "ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse". Aunque la Declaración Universal de Derechos Humanos no es legalmente vinculante, en el curso de los años sus principios han ido adquiriendo la condición de normas a respetar por todos los Estados y referencia común en materia de derechos humanos para todos los países. De este modo, la Declaración ha sido también fuente de inspiración para constituciones nacionales promulgadas con posterioridad, entre ellas la Constitución Española de 1978, que cita expresamente, en su artículo 10.2., que los derechos y libertades reconocidos, se interpretarán según la Declaración Internacional de los Derechos Humanos.

La Declaración recoge en su articulado los que, según la clasificación más común, constituyen dos grupos de derechos: los derechos civiles y políticos, y los derechos económicos, sociales y culturales. En el primer grupo (que comprende los artículos 3 a 21) se incluye el derecho a la vida, a la libertad y seguridad de la persona; el derecho a no ser sometido a esclavitud, servidumbre ni torturas; la igualdad ante la ley; la protección frente a la detención, el encarcelamiento y el exilio arbitrarios; el derecho a un proceso justo, a poseer bienes, a la participación política, a contraer matrimonio, a ejercer las libertades fundamentales de pensamiento,

conciencia, religión, opinión y expresión; el derecho a la libertad de reunión y asociación pacíficas y a participar en el gobierno del país, directamente o por medio de representantes libremente elegidos. Los artículos 22 a 27 de la Declaración se refieren al segundo grupo de derechos mencionados, entre los que se incluyen: el derecho al trabajo, a igual salario por trabajo igual, a fundar sindicatos y sindicarse; a un nivel de vida digno que asegure, en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; a la educación y a tomar parte libremente en la vida cultural.

A la Declaración de 1948 se han ido añadiendo, a lo largo de los años, otros instrumentos normativos cuyo propósito es el de tratar en detalle el contenido de aquella, de tal modo que, actualmente, la legislación internacional sobre derechos humanos está constituida por más de ochenta convenios universales y regionales (Levin, 1998) que son jurídicamente vinculantes para los estados. Especialmente destacables son dos pactos aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1966; se trata del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. A través de ellos la comunidad internacional se puso de acuerdo sobre el contenido de cada uno de los derechos contenidos en la Declaración, así como de las medidas necesarias para su puesta en práctica, remarcándose además una cuestión fundamental: el principio de que ambos grupos de derechos *están interconectados y son interdependientes*.

Otros instrumentos básicos referidos a los derechos humanos son, entre otros: la Convención Internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial (1965), la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres (1979), la Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (1984), la Convención sobre los derechos de los niños (1989), la Convención internacional sobre la protección de los derechos de los trabajadores inmigrantes y sus familias (1990), o la Declaración sobre los derechos de las personas pertenecientes a minorías nacionales o étnicas, religiosas o lingüísticas (1992). Estos instrumentos globales se encuentran reforzados por la Convención Europea de Derechos Humanos (1950), la Convención Americana de Derechos Humanos (1969) o la Carta Africana sobre Derechos Humanos y Derechos de los Pueblos (1981). Asimismo se pueden mencionar, por su especial relación con el campo de aplicación del trabajo social las Declaraciones de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con retraso mental (1971), la Protección de las mujeres y los niños en los conflictos armados (1974), la Eliminación de todas las formas de intolerancia religiosa (1981) y sobre el Derecho al desarrollo (1986).

La organización de las Naciones Unidas ha ido creando a la vez mecanismos para el control del cumplimiento de las obligaciones de los estados respecto a la salvaguarda de los derechos humanos, y de

recepción de denuncias formuladas a título individual o por parte de grupos interesados en algunos casos. Con todo, el balance de resultados de más de cincuenta años de declaraciones formales, convenciones, comisiones y comités no puede ser, a veces, más decepcionante, a la vista de las situaciones diarias de violación de los derechos de las personas. Aunque cabría también una lectura medianamente positiva de la situación actual, que sería la de que el nivel de conciencia colectivo ha aumentado, rebajando el umbral de lo tolerable e impulsando la existencia de numerosos movimientos de defensa de derechos humanos y de resistencia ante cualquier forma de violación de los mismos.

Pero no es sólo la persistencia de hechos que contravienen los principios en los que se apoya el repertorio de los derechos humanos los que obligan a mantener una mirada vigilante sobre los mismos, es también el cambio de las circunstancias históricas lo que obliga a releer, revisar y actualizar esos principios. El paso del tiempo, así como la permeabilidad y el contacto entre culturas, nos ha enseñado que no faltaban razones para la acusación de que había un "etnocentrismo europeo" latente en la elaboración de la Declaración de 1948. La primera y segunda guerras mundiales se habían librado efectivamente en Europa, y la voluntad de establecer mecanismos de control internacional para ordenar la convivencia encontró su mejor inspiración en la Declaración francesa del siglo XVIII lo cual, desde países procedentes de otras tradiciones, podía ser visto como una nueva forma de colonialismo. Este sesgo inicial ha tratado de corregirse, como lo demuestran

Material sensible: La importancia de la formación en derechos humanos

algunas de las Declaraciones o Convenciones antes mencionadas, incluso otras no citadas, como las relativas al reconocimiento de los derechos de los pueblos indígenas. Mas, en todo caso, aceptar que la vigente Declaración es fruto de unas determinadas circunstancias históricas que la hicieron necesaria como instrumento de acuerdo al servicio de un marco de convivencia tan mínimo como eficaz, ayuda a pensar cómo debe evolucionar tanto la formulación, como la aplicación práctica y el control del respeto a los derechos humanos en el futuro, con el fin de lograr la mayor aceptación general de los mismos, en unas circunstancias históricas diferentes.

Las declaraciones de derechos humanos de carácter universal no pueden pretender ser el resultado de una especie de inspiración sobrehumana que les otorgaría un valor no muy distinto del que reciben los libros sagrados en cualquier religión (Delgado, 1999). Al contrario, su universalidad, su eficacia y su valor como principios éticos, dependen de la aceptación que alcancen, una vez hayan sido argumentados y discutidos, renunciando a una asunción acrítica de los mismos y entendiendo que son mejorables y pueden ser objeto de renegociaciones constantes.

En el momento actual el de los derechos humanos es un tema polémico, fundamentalmente en lo que se refiere a la necesidad de atender a las diferencias culturales entre las diversas sociedades humanas, pero ello no justifica la utilización del relativismo cultural como disculpa para la no realización de los derechos humanos. En todo caso es necesario contar con un marco mínimo

de derechos a respetar, y la diversidad cultural no puede ser aceptada si vulnera, por ejemplo, el principio de que todos los seres humanos nacen libres e iguales en derechos.

¿Distintas categorías de derechos humanos?

Es común en la literatura considerar que los derechos humanos se han desarrollado en tres etapas, lo que permite hablar de otras tantas generaciones:

- La primera generación se refiere a los derechos políticos y civiles y tiene origen en el siglo XVIII, con la Ilustración, el desarrollo de la filosofía política liberal y la especial valoración de los derechos del individuo propia de esa época. Por su énfasis en la protección, estos derechos de primera generación se han definido a veces como derechos negativos, que necesitan ser preservados antes que realizados materialmente.
- La segunda generación contiene el conjunto de derechos conocidos como económicos, sociales y culturales. Tienen su origen en los movimientos e ideas socialistas de finales del siglo XIX y principios del XX. Se entienden como derechos positivos porque implican un papel mucho más activo por parte del estado, asegurando su realización a través de diversas formas de provisión social.
- Los derechos humanos de tercera generación comprenden derechos que

solo tienen sentido si se definen en el nivel colectivo. Son derechos que pertenecen a una comunidad, población, sociedad o nación más que directamente a un individuo, aunque los individuos pueden claramente beneficiarse de su realización. Incluyen el derecho al desarrollo económico, a beneficiarse del comercio internacional y del crecimiento económico, a vivir en una sociedad cohesionada y armoniosa y a disfrutar de un medio ambiente adecuado. Surgen ya avanzado el siglo XX y su formalización en tratados y convenciones se encuentra en un estadio muy preliminar, así como los mecanismos para su protección, que no existen sino de forma embrionaria.

En general, cuando la gente habla de derechos humanos, a menudo se refiere solamente a los de primera generación. Cuando los políticos y los medios de comunicación discuten sobre el nivel de derechos humanos de un país en particular no se están refiriendo en general a los sistemas educativo sanitario o de seguridad social del mismo, más bien a la eficacia de un gobierno con respecto a la protección a los derechos civiles y políticos. El término "defensor de derechos humanos" evoca la imagen de alguna persona o grupo que trabaja por la prevención de abusos o violaciones que afectan a los derechos humanos de primera generación.

El trabajo social no escapa a esta concepción, separando implícitamente derechos sociales (que se abordan en el

bloque de políticas, lo que les otorga un carácter más coyuntural, variable y modificable) de derechos humanos, que suelen ir referidos a derechos de las minorías, o derechos referidos a la integridad y dignidad de la vida humana. Esto conduce a una visión del trabajo en derechos humanos como el dominio sólo de una minoría de trabajadores sociales, mientras que la inclusión de los derechos de segunda y tercera generación definiría efectivamente a todos los trabajadores sociales como profesionales que trabajan en el entorno de la materialización de los derechos humanos.

Las razones para el predominio de esta visión, al menos en las sociedades occidentales, guardan relación con la ideología liberal dominante, el uso popular por los medios de comunicación, la preeminencia de la profesión legal en las definiciones de los derechos, y las asunciones patriarcales latentes en la concepción de derechos que se dan en la esfera pública, como opuestos a los derechos que son violados en la esfera doméstica (Ife, op.cit.).

El mantenimiento del nivel más fuerte de protección respecto de los derechos de primera generación alimenta las críticas hacia los derechos humanos como nueva forma de dominación occidental, y hacia los modelos convencionales de desarrollo que afectan y dificultan la extensión de los derechos de segunda y tercera generación a los países en desarrollo, que sí se realizan, a sus expensas, en los países occidentales. Por el contrario la asunción de una perspectiva más amplia, supone dar relieve a uno de los aspectos importantes de los

Material sensible: La importancia de la formación en derechos humanos

derechos humanos, cual es el de su indivisibilidad y su interconexión. Un marco de derechos humanos debe ser conceptualmente fuerte y también relevante para la práctica. En un mundo de diversidad, debe englobar los tres tipos de derechos y no enfatizar uno a expensas de los otros. Esto modifica las construcciones occidentales de los derechos humanos, y permite el desarrollo de una reevaluación de la crítica a los derechos humanos como simplemente otra forma de la hegemonía del pensamiento occidental.

La condición de ciudadanía

La noción de ciudadanía evoca el conjunto de derechos y deberes, garantías y protecciones que reconocen a los ciudadanos las constituciones o leyes fundamentales de un país. El ciudadano es así, en esta acepción, el sujeto de derechos políticos llamado a ejercerlos en la vida pública.

Desde un punto de vista histórico, los orígenes de esta institución pueden remontarse tan lejos como a los primeros tiempos de la antigua Grecia o a la Europa medieval, aunque para otros autores la ciudadanía es un concepto esencialmente moderno, producto de la Revolución francesa. Estos últimos consideran que la evolución de la participación ciudadana se fundamenta en prerequisites estructurales y culturales, como son: cultura urbana, secularización, o marco administrativo del estado-nación, condiciones que se producen en esta etapa histórica. La idea de ciudadanía pertenecería así no sólo a la era moderna sino al mundo occidental, y no estaría tan claro que el concepto pudiera aplicarse a las sociedades musulmanas o del

sureste asiático. En otras palabras, al haber surgido de una coyuntura específica de condiciones culturales y estructurales propias de occidente podría no ser un concepto universal. Su universalización presupone la posibilidad de ser impuesta desde arriba, como una herramienta de legitimación de los gobiernos. En este sentido, muchas naciones no occidentales la han adoptado en sus constituciones, resultando ampliamente consagradas en las culturas políticas de Asia, África y América Latina (Sassen, 2001).

Como producto de la modernidad, la historia de la ciudadanía muestra el desarrollo de diferentes tipos de derechos ciudadanos a lo largo del tiempo. El clásico texto de T. H. Marshall, de 1950, sobre ciudadanía y clase social, considera que son tres los elementos componentes de la ciudadanía: el elemento civil, que comprende los derechos necesarios para la libertad individual, la libertad de expresión, pensamiento y fe y el derecho a la propiedad; el elemento político, que es el derecho a participar en el poder político como elector o como elegido, investido de autoridad y el elemento social que equivale al derecho a disfrutar de un mínimo de bienestar económico y seguridad, a participar de la herencia social y vivir la vida de un ser civilizado, según los estándares que prevalecen en una sociedad.

Dice Marshall que esta distinción se hace posible más por los dictados de la historia que de la lógica, puesto que, dentro de una razonable flexibilidad, se puede asignar el reconocimiento de los derechos civiles al siglo XVIII, con su expresión máxima en la Constitución francesa, de los políticos al

siglo XIX, y de los sociales al XX. El disfrute de los derechos civiles y políticos, formalmente reconocidos, no fue desde el principio igual para todo el mundo: los adultos hombres y las clases económicamente privilegiadas dispusieron de estos derechos antes que las mujeres y que las capas de población populares. Entrado ya el siglo XX esos dos grupos de derechos están más o menos consolidados y los que se incorporan al repertorio de la Declaración Universal de los Derechos Humanos son los derechos sociales.

El estudio de Marshall fue realizado en un contexto particular, el de una sociedad relativamente homogénea como era Inglaterra en el periodo inmediato de la segunda post-guerra mundial, aunque su aplicación fuera potencialmente más amplia. Cuarenta años más tarde, Tom Bottomore reflexiona acerca de las nuevas cuestiones que, con su emergencia, hacen necesario un análisis más amplio (Bottomore, 1992:91).

En primer lugar este autor hace notar una importante distinción entre ciudadanía formal y sustantiva. La primera puede definirse como la pertenencia a una nación-estado, la segunda es un conjunto de derechos civiles, políticos y especialmente sociales, que contempla también cierta clase de participación en los asuntos de gobierno. A partir de ahí explora caminos en los que es posible plantearse un mayor progreso, tomando como base las premisas de Marshall, pero difiriendo de él en algunos aspectos. Primero, teniendo en cuenta los muy diferentes temas que se derivan de la ciudadanía

formal o sustantiva, llega a la conclusión de que debemos examinar los derechos civiles, políticos y sociales en el marco de una concepción general de los derechos humanos, más que de la ciudadanía (el subrayado es nuestro). Concluye también este autor que los derechos humanos deben considerarse actualmente en una escala global, en el contexto de las desigualdades masivas entre naciones ricas y pobres. Además, presta atención a las desigualdades étnicas y por razón de género, que coexisten con las desigualdades de clase y en algunos lugares y momentos son aún más importantes; pero al mismo tiempo enfatiza de modo más fuerte que Marshall el papel histórico que las clases sociales y el conflicto entre ellas han jugado en la limitación o extensión del conjunto de los derechos humanos. En el mismo contexto, argumenta que todos los derechos humanos –civiles, políticos y sociales- están constantemente en desarrollo y no debe considerarse que en ningún momento histórico hayan alcanzado ya una forma final y definitiva. Por fin, enfatiza más que Marshall las restricciones económicas y de clase sobre el ejercicio de los derechos formalmente establecidos, y desde esta perspectiva atribuye mayor importancia a una reconstrucción socialista de la economía que puede mejor reducir la concentración del bienestar y del poder económico en las manos de una clase particular.

Estas reflexiones del reconocido sociólogo siguen vigentes ahora, transcurrida más de una década, cuando existen al menos tres factores que están influyendo en la

Material sensible: La importancia de la formación en derechos humanos

modificación del concepto y de la construcción de la ciudadanía: la globalización, los movimientos migratorios y los procesos de cambio social, que ponen de manifiesto las insuficiencias de los modelos clásicos de ciudadanía.

Siguiendo a Saskia Sassen (op. cit.) se puede decir que la globalización afecta a la territorialidad excluyente y a la soberanía que han caracterizado al estado moderno. La soberanía, hasta ahora concentrada en gran medida en el estado nacional, se ha descentralizado en parte. Las fuentes de poder y legitimidad tienen otros ámbitos, se hallan también en organizaciones supranacionales como la Unión Europea, el nuevo régimen jurídico transnacional y los acuerdos internacionales que proclaman la universalidad de los derechos humanos, todo lo cual constriñe la autonomía de cualquier estado de formas muy distintas y divergentes. Los procesos de globalización económica han representado un papel determinante en estos procesos y, puesto que la economía global ha creado nuevas condiciones, puede impulsar otra fase en la evolución de la institución de la ciudadanía.

Por otro lado, la movilidad migratoria ha vuelto a plantear, en Europa y en otras partes del mundo, la cuestión de la ciudadanía. Ser ciudadano, en el sentido de ser natural de un país, ha dejado de ser la única base para el ejercicio de derechos en el mismo. Todos los residentes, ciudadanos o no, pueden invocar sus derechos humanos. Los derechos humanos empiezan a imponerse al principio de la ciudadanía basado en el estado y en sus límites territoriales. El concepto de

nacionalidad está siendo parcialmente desplazado, desde un principio que refuerza la soberanía y autodeterminación del estado, a través del derecho y el poder de éste para definir a sus naturales, a un concepto que subraya que el estado es responsable de todos sus residentes, de acuerdo con los estatutos internacionales de derechos humanos.

Por último, los procesos de cambio social obligan a una ampliación del contenido de los derechos de ciudadanía, al menos en dos sentidos: refuerzo de la consideración de colectivos en situación de déficit cívico, como mujeres, minorías, pobres y otras personas en situación de exclusión, e inclusión de cuestiones referidas a una vida social digna y humana, los que hemos citado como derechos de tercera generación. Y también invitan a la superación de una postura pasiva en la que los derechos de ciudadanía son reclamados a los respectivos gobiernos, antes que ejercidos de manera activa por los individuos.

Para Benedicto y Morán (2003), la "tercera ola de ciudadanía" debe olvidar el ideal normativo (el deber ser) y ver cómo son los procesos de adquisición y transformación de la ciudadanía, con una visión basada en tres principios, de los que aquí destacaríamos el siguiente: una concepción dinámica y relacional de la ciudadanía, entendida como forma de dependencia activa a la comunidad más que estatus individual vinculado al disfrute de determinados derechos.

En este sentido es claro uno de los textos relativamente recientes, emanado de la

Asamblea de las Naciones Unidas, que volveremos a citar más adelante, pero que cabe traer aquí a colación a propósito de la responsabilidad que atribuye a todo el mundo, individualmente o en asociación con otros, de promover el respeto y el conocimiento de los derechos humanos y las libertades fundamentales en los niveles internacionales y, en concreto, la afirmación, en este texto de que: Todo el mundo tiene derecho hacia y dentro de la comunidad, solo en la cual es posible el libre y completo desarrollo de su personalidad (NN.VV., 1998).

El compromiso profesional

También aquí nos enfrentamos a una cuestión cuyo origen se remonta mucho tiempo atrás. Puede decirse que, desde las primeras comunidades humanas, se confió en el saber de determinados individuos expertos para la resolución de problemas concretos relativos a necesidades personales o bien a la resolución de conflictos en la comunidad.

La evolución de las sociedades no ha hecho, en este sentido, otra cosa que aumentar la variedad, y también la especialización, de estos grupos de individuos, cuya legitimación viene, cada vez más, fundamentada en la posesión de unos conocimientos teóricos y prácticos específicos, pero también, en la observación de una conducta ética en la relación con las personas que depositan confianza en ellos.

El campo de las profesiones es, de este modo muy amplio y, aun cuando no parece

pertinente, en muchos sentidos, mantener las diferencias entre las profesiones (intelectuales) y otras ocupaciones profesionales (manuales), prevalecen aún en las primeras los rasgos de las primitivas "profesiones liberales". Estas últimas, aparte de la posesión de una educación de rango universitario, unida a un entrenamiento vocacional y a una experiencia práctica, pueden caracterizarse por los aspectos siguientes (de Miguel, 2004):

- a) Ocupación técnica, para la que se está "facultado" por la superación de unas pruebas específicas que demuestran conocimiento suficiente.
- b) Capacidad para la resolución de un problema personal que plantea el cliente. La consulta con el profesional se manifiesta en palabras, consejos, conductas que el cliente busca para resolver su problema. El profesional mantiene una idea de servicio, no busca sino la máxima utilidad para el cliente. El "acto profesional" consiste precisamente en esa aplicación del juicio facultativo (conocimiento experto) al bienestar del cliente o usuario.
- c) Independencia, o, podría decirse también, autonomía o libertad en su forma de actuar orientada a la satisfacción de las necesidades del cliente, cuestión que puede entrar en conflicto con la dependencia efectiva del profesional respecto a una autoridad superior, cuando no trabaja de forma autónoma sino asalariada.
- d) Organización corporativa, que a la vez tiene la función de proteger a los

Material sensible: La importancia de la formación en derechos humanos

profesionales encuadrados en la misma y la de controlar o validar la adecuación y calidad debida en sus actos profesionales.

- e) Responsabilidad, los profesionales se imponen una autoexigencia personal, y se sitúan en un campo ético especial que se sitúa entre la moral común y el ordenamiento jurídico.
- f) Deontología, basada en que las profesiones están para desarrollar ciertos valores abstractos: justicia, salud, seguridad...; dirigida también a garantizar la confianza plena del cliente en el profesional.
- g) Relación especial con la clientela, es el profesional el que presume tener la razón en virtud de un superior conocimiento, el cliente recibe lo que el profesional considera que le conviene, el profesional se apoya en sutiles mecanismos de distanciamiento simbólicos, maneja información confidencial, cosas que el cliente no contaría a nadie. Todo ello coloca al profesional en una posición de superioridad, hoy día muy contestada, y que comienza a modificarse en algunas profesiones, compartiendo información con el cliente, implicándole en la toma de decisiones, haciéndole protagonista, en suma, de su propia vida. Y también respondiendo, incluso judicialmente, de sus actos.

De todos estos rasgos, a los efectos del discurso que guía el presente artículo procede centrarse en dos: la

responsabilidad del profesional y el papel de las organizaciones corporativas.

Respecto al primer aspecto puede señalarse que, si la misión fundamental de las profesiones es la de resolver los problemas personales de los clientes, es lógico que los profesionales se muevan en un clima intelectual de preocupación por los problemas culturales o sociales. En relación al segundo puede decirse que el reconocimiento implícito del interés público que caracteriza a estas entidades está recogido en la Constitución Española, que en su artículo 36 reconoce los Colegios profesionales y el ejercicio de las profesiones tituladas. Los Colegios profesionales forman parte de la "sociedad civil" porque ejercen funciones de interés general sin que dependan jerárquicamente del aparato público.

Con estas dos breves llamadas en mente, veamos ahora lo que dice la Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas de 9 de diciembre de 1998, a la que se ha aludido en el apartado anterior. Esta Resolución aprueba la Declaración sobre el Derecho y la Responsabilidad de Individuos, Grupos y Órganos de la Sociedad en la Promoción y Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales reconocidos universalmente. En su introducción reitera que todos los derechos humanos y libertades fundamentales son universales, indivisibles, interdependientes e interrelacionados, y deben ser promovidos e implementados de una manera justa y equitativa. Establece que, si bien la primera responsabilidad y deber de promover y proteger los derechos humanos y libertades fundamentales descansa en el estado, se

reconoce también el derecho y la responsabilidad de individuos, grupos y asociaciones para promover el respeto y fomento del conocimiento de los derechos humanos y libertades fundamentales en los niveles nacional e internacional. Pero ya en su articulado se recogen dos aspectos que interesa aquí destacar, y que son los siguientes:

Artículo 11: Todo el mundo tiene derecho, individualmente o en asociación con otros, al legítimo ejercicio de su ocupación o profesión. Todo el que, como resultado de su profesión, pueda afectar la dignidad humana, los derechos humanos y libertades fundamentales de otros, debe respetar aquellos derechos y libertades y acatar los códigos nacionales e internacionales de conducta ética ocupacional y profesional.

Artículo 16: Los individuos, las organizaciones no gubernamentales y las instituciones relevantes tienen un importante papel que jugar en la contribución a hacer al público más consciente de cuestiones relativas a todos los derechos humanos y libertades fundamentales a través de actividades como educación, formación e investigación.

Los límites cambiantes del trabajo social

El trabajo social no es una profesión unitaria. No hay consenso dentro del trabajo social respecto a la naturaleza ideal de sociedad, o a la naturaleza y funciones del Estado del bienestar, o a la naturaleza y consecuencias políticas de la práctica del trabajo social.

El trabajo social moderno tiene dos tradiciones que datan de los años finales del

siglo XIX: la tradición de la COS (Charity Organization Society) americana y la del movimiento de los Settlement House inglesa. Ambos modelos son producto de los procesos de industrialización y urbanización que se daban en aquellos tiempos, pero cada uno adoptó un punto de vista diferente y distinta aproximación al problema de la pobreza y de quienes la sufren. Para la COS se trataba de una deficiencia moral de los pobres a solución: reformar lo individual. Para los trabajadores de los Settlement los pobres eran víctimas de un orden social injusto, que discrimina a un gran número de personas a la pobreza deriva del sistema capitalista, no de la conducta de la gente pobre.

Desde estas dos tradiciones, el trabajo social moderno ha tenido siempre dos grandes visiones competitivas de la sociedad, del bienestar social y de la práctica del trabajo social, una convencional y otra progresista o crítica (Mullaly, 1997). La fórmula adaptativa (conservadora) siempre ha tenido un seguimiento y una acogida más generalizada y mayoritaria, mientras que la visión crítica, autoreflexiva, que empieza su replanteamiento de las cosas examinando el pensamiento, valores, actitudes y motivaciones propias, ha sido siempre minoritaria. Hasta la década de los 60 del siglo anterior no surgió un cuerpo diferenciado de teoría y práctica críticas, entre cuyos enfoques puede destacarse la importancia otorgada a las relaciones basadas en el diálogo entre los trabajadores y los usuarios del servicio, o la consideración de la función que desempeñan los sistemas sociales, económicos y políticos en la configuración

Material sensible: La importancia de la formación en derechos humanos

de las experiencias individuales y las relaciones sociales (Healy, 2001).

Tan hondamente está asentada la primera tradición que, incluso entre los trabajadores sociales más concienciados y más rebeldes (críticos) frente al orden establecido, puede percibirse una actitud “conservadora” en su forma de conducir la relación de ayuda (control del poder, dominio de la situación, posición en un plano diferente al del cliente, en lugar de compartir poder e información, ser medio y no protagonista, saber retirarse). Si unos tratan de acomodar conductas a las propias de las clases medias burguesas, como suele achacarse, otros, desde una visión idealizada de las clases desfavorecidas, pretenden que sus clientes respondan de algún modo al ideal de héroe que tienen formado.

Es la función de “pedagogización” (en palabras de Foucault) a la que parece abocado el trabajo social pero, como también propone él mismo, “el trabajo social no puede dejar de traicionar la función que se le ha dado”. Aunque hay que reconocer que las cosas no se les ponen fáciles a los profesionales para modificar esta situación. Al trabajo social se le atribuye un conocimiento práctico aplicable a situaciones concretas, reservando la capacidad de hacer diagnósticos globales sobre la sociedad a otros profesionales. Pero si bien es cierto que el trabajo social se desenvuelve en el nivel micro-social, en el de las relaciones que se producen en la vida diaria, ello no significa que pueda prescindir del conocimiento de las razones estructurales que están influyendo en esa vida diaria y

en ese nivel, realice quien realice el diagnóstico. Menos aún que tenga que limitarse a aplicar medidas concretas sin poder intervenir en la orientación de las políticas sociales. Del lado de la formación, los contenidos se orientan también a preparar profesionales que trabajen en ese nivel reducido a la resocialización. Por ejemplo, en el área jurídica se estudia el derecho de familia, el derecho laboral, pero no la normativa internacional en materia de derechos humanos, estos se quedan en el ámbito de la ética que impregna las asignaturas de trabajo social.

Si todo alrededor del trabajo social se mueve, como hemos visto, ¿no debe moverse también el trabajo social? ¿Podría modificar la situación, e incluso aproximar las dos tendencias descritas, una formación y una práctica orientada hacia y por los derechos humanos? Algunos sectores profesionales dan a esta pregunta una respuesta afirmativa muy clara. Por ejemplo, Silvia Staub-Bernasconi fue la primera en el área de habla alemana en demostrar la importancia de los derechos humanos para la formación y para la visión del trabajo social en general. Afirma que los derechos humanos dan la posibilidad al trabajo social de soslayar la alineación impuesta por instituciones externas que tienen el poder de dar órdenes acerca de cómo deben conducirse los procesos de ayuda, y pasar a desarrollar un orden científico independiente con una sólida fundamentación teórica. Su propuesta básica es la siguiente: Los derechos humanos son la respuesta local y global a las necesidades humanas fundamentales. Respondiendo a estas necesidades humanas, el trabajo social puede ganar un

fundamento científico independiente. Esto significa que en trabajo social la orientación a necesidades tiene prioridad sobre la orientación a funciones.

Considera que esta base teórica-científica debe empezar con una teoría de las necesidades humanas y de los problemas que resultan de su no satisfacción. Este enfoque contrasta con las definiciones del trabajo social de acuerdo con la función social que cumple en la solución de problemas de "desviación social", "disfunción", "desintegración" y otros, que es implícitamente el punto de referencia que tienen los organismos de bienestar o la sociedad en general. Partiendo de las necesidades de los individuos, es imposible escapar de la consideración del "ser humano completo" y de sus "oportunidades de vida determinadas estructural y culturalmente" independientemente de su función en la sociedad (Staub-Bernasconi, 1995).

El desafío en trabajo social es, como siempre, cómo relacionar teoría y práctica y cómo transmitir ambas cosas durante el proceso de formación de nuevos profesionales, o introducir nuevas habilidades entre los profesionales ya en ejercicio que les permitan responder adecuadamente a los cambios que se producen en los entornos de su intervención. Staub-Bernasconi plantea como cuestiones a discusión las siguientes: ¿Cómo integrar el tema de los derechos humanos? ¿Cómo hacerlo de modo que no sea un añadido exótico u "otra mirada" para ver el trabajo social, sino parte del conocimiento teórico-científico,

profesional y de valores del trabajo social? ¿Cuál podría ser la metodología y los programas de investigación que resultaran de este enfoque?

En todos los informes acerca de la enseñanza de los derechos humanos en trabajo social se destaca que debe haber una continua interacción entre la formación de actitudes éticas y la enseñanza de los contenidos y artículos de los derechos humanos (André y Walz, 2001). En este sentido, la arriba citada relata en su ponencia que, partiendo de preguntas como: ¿qué clase de derechos no se encuentran respetados en relación con la pobreza, el desempleo, el aislamiento social, las mujeres maltratadas, los menores abandonados...? se consigue no sólo tomar en serio la noción de transformar "problemas privados" en "asuntos públicos" sino que puede cambiarse el control de los de arriba sobre los de abajo, y también establecer una especie de "observatorio" sobre la insatisfacción de las necesidades humanas.

La de esta profesora suiza no es una postura aislada, sino una de las que ha tomado como guía las orientaciones de las organizaciones internacionales de profesionales y escuelas de trabajo social en el sentido de considerar al trabajo social como una profesión de derechos humanos¹.

notas

1 Silvia Staub-Bernasconi dirige, desde 2002, un programa de Master en Trabajo Social y Derechos Humanos, promovido conjuntamente por cuatro Universidades berlinesas.

¿Es el trabajo social una profesión de derechos humanos?

En la década de los noventa, se puso de manifiesto la urgencia contar con orientaciones para la práctica del trabajo social, relativas a los valores humanos básicos, ante la constatación de que la violación de los derechos humanos (o al menos su conocimiento) estaba creciendo con motivo de la movilidad, la inmigración y la globalización. Miembros del Centro para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas en Ginebra, de la FITS y de la AIETS se pusieron de acuerdo en considerar el trabajo social como una profesión de derechos humanos. Las dos organizaciones se comprometían así con los derechos humanos estableciendo que es imperativo que los que están involucrados en el campo de la educación y la práctica del trabajo social tengan un compromiso claro y sin reservas hacia la promoción y la protección de los derechos humanos (NN.VV., 1994). Desde la Federación Internacional de Trabajadores Sociales se elaboró el documento Derechos Humanos y Trabajo Social. Manual para Escuelas y Profesionales que fue publicado, en colaboración con Naciones Unidas en 1994. En 2002, la FITS publicó Trabajo Social y Derechos de los Niños. Un manual formativo sobre la Convención de Naciones Unidas.

A raíz del primero de estos Manuales, distintas secciones locales de la Asociación Internacional asumieron la aplicación de las orientaciones del mismo. En sus propuestas para un currículo global, o relativamente común, en trabajo social en el nuevo milenio,

varios autores incluían el tema de los derechos humanos como uno de los caminos para unificar la idea del trabajo social en una era global (Asamoah et al., 1997). Consideraban que el potencial de los derechos humanos para servir como un marco unificador requiere una definición comprensiva de los derechos humanos que la mayoría de los trabajadores sociales pasan por alto. La redefinición del trabajo social como una profesión de derechos humanos tendría, según estos autores, importantes repercusiones curriculares. En el área de las políticas sociales este sería el marco tanto para una crítica de las políticas sociales vigentes como una guía para el desarrollo de nuevas políticas.

En trabajo social, como en cualquier actividad humana, la historia se construye a base de avances, detenciones y retrocesos. En el Documento para la discusión sobre Estándares Globales de Calificación para la Educación y Capacitación en Trabajo Social (20-02-03) preparado conjuntamente por la FITS y por la AIETS para su presentación en el reciente Congreso Mundial de Adelaida, no se encuentra mención expresa a la idea que da título a este apartado. El largo documento se refiere a los propósitos fundamentales del trabajo social, a la formulación de los objetivos y de la misión de las Escuelas, a los objetivos y resultados esperados del programa formativo, al contenido curricular, a los marcos teóricos-epistemológicos... Son frecuentes y reiteradas las referencias, en todos estos apartados a los valores y principios éticos del trabajo social, a los valores de la profesión, a los códigos de ética internacionales, a la desigualdad, a la

injusticia... Pero hay que esperar al apartado referido a la Diversidad Étnica y Cultural (p. 16) para encontrar un párrafo que mencione de forma expresa los derechos humanos: Los estudiantes de trabajo social se formarán dentro del enfoque de derechos humanos básicos, como se refleja en instrumentos internacionales, tales como la Declaración de Derechos Humanos y la Declaración de Viena.

Este Documento, sin duda valioso por otras muchas razones, está reflejando dos posturas que se han comentado en este artículo, y no como las más avanzadas o convenientes para el avance del trabajo social, a saber: a) la identificación de los derechos humanos con los derechos de primera generación, ignorando la indivisibilidad e interdependencia entre todos los derechos; b) la reiterada apelación a los valores propios, como elemento clave de legitimación profesional. Ello sin mencionar curiosidades como la que se refiere a la preparación de los trabajadores sociales dentro de un marco biopsicosocial espiritual holístico.

Por el contrario, en la Propuesta para un nuevo Documento de Ética, a presentar también ante la Asamblea General en el Congreso Mundial, sí se encuentra una relación detallada de las Convenciones Internacionales de Derechos Humanos especialmente relevantes para el trabajo social, y el capítulo de los Principios del trabajo social estos se agrupan en dos: los relativos a Derechos Humanos y Dignidad Humana, y los referidos a Justicia Social. La propuesta finaliza con un capítulo relativo a la conducta

profesional, en el que sí se menciona la responsabilidad del mismo, pero no la posibilidad de compartir protagonismo con el cliente.

Conclusión

Prometía al principio ofrecer informaciones y argumentos para que cada cual pudiera formarse su propia opinión y formulara, para sí, las respuestas a las cuatro cuestiones que se planteaban. A lo largo de la confección de este artículo se ha ido también conformando la mía, que puede resumirse muy brevemente como sigue: la respuesta a las tres primeras preguntas (compromisos) queda a criterio discrecional de cada uno pero, en cuanto a la cuarta, estimo que la formación, más concretamente, el estudio, de los textos sobre derechos humanos, resulta en todo caso necesaria para trabajar manejando "material y situaciones sensibles", como se hace en trabajo social.

Algunos recursos para la formación post-grado en derechos humanos

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ DE HENARES: Curso on-line Iniciación a los Derechos Humanos.
<http://www.universia.net>

UNIVERSIDAD DE BARCELONA: Curso on-line La protección de los Derechos Humanos.
<http://www.universia.net>

UNIVERSIDAD CARLOS III (MADRID): Doctorado, Master y Experto en Derechos Fundamentales. <http://www.uc3m.es>
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA: Curso de doctorado. Servidor de Derechos Humanos.
http://www.unizar.es/derechos_humanos

HUMAN RIGHTS EDUCATION ASSOCIATES (HREA): Diversos cursos on-line, algunos específicos para trabajadores sociales. Documentos descargables.

Material sensible: La importancia de la formación en derechos humanos

Bibliografía

- ANDRÉ, G., WALZ, H. (2001) Social Work Education-Teaching Human Rights. Conference of the European Association of Schools of Social Work. Lodz.
- ASAMOAH, Y., HEALY, L.M., MAYADAS, N. (1997) Ending the Internacional-Domestic Dichotomy: New Approaches to a Global Curriculum for the Millennium, en Journal of Social Work Education. Vol. 33. No.2
- BENEDICTO, J., MORÁN, M.L. (2003) Los jóvenes ¿ciudadanos en proyecto? en BENEDICTO, J., MORÁN, M.L. (eds.) Aprendiendo a ser ciudadanos. Madrid. INJUVE.
- BOTTOMORE, T. (1992) Citizenship and Social Class, Forty Years On, en MARSHALL, T.H., BOTTOMORE, T. Citizenship and Social Class. London. Pluto Press.
- DELGADO, M. (1999) Ciudadanía universal. Textos básicos (Introducción). Barcelona. Bellaterra.
- HEALY, K. (2001) Trabajo social: Perspectivas contemporáneas. Madrid. Morata.
- IFE, J. (circa 2000) Human Rights, Social Justice or Social inclusión: Evaluating Alternative Foundations for Social Work. School of Social Work&Social Policy. The University of Western Australia (mimeo).
- LEVIN, L. (1998) Derechos humanos. Preguntas y respuestas. París. UNESCO.
- MIGUEL de, A. (2004) Aportación de los Colegios Profesionales a la Sociedad. Madrid. Unión Profesional.
- MULLALY, B. (1997) Structural Social Work. Toronto. Oxford University Press.
- NN.UU. (1994) Human Rights and Social Work. Ginebra, Centro para los Derechos Humanos.
- (1998) Resolución de la Asamblea General de 9 de diciembre de 1998.
- SASSEN, S. (2001) ¿Perdiendo el control? La soberanía en la era de la globalización. Barcelona. Bellaterra.
- STAUB-BERNASCONI, S. (1995) Teaching Social Work, Human and Social Rights in a Global Society. 4th Inter-European Symposium Stockholm.
- ZAMANILLO, T., GAITAN, L. (1991) Para comprender el trabajo social.. Estella (Navarra). Verbo Divino.

La importancia de la supervisión en la formación de los trabajadores sociales: los principales actores implicados¹

Josefina Fernández i Barrera. DTS.
Licenciada en Derecho. Profesora de Trabajo Social. Universidad de Barcelona.

La supervisión es un espacio de gran trascendencia en la formación de trabajadores sociales, tanto en su primer periodo de estudiantes como cuando ya ocupan un puesto en el mundo laboral y profesional. En las escuelas de Trabajo Social es donde se inició de forma más sistemática la aplicación de la supervisión como método de aprendizaje ayudando a los alumnos a que aplicaran y relacionaran lo que aprendían en las aulas en la práctica del trabajo social. Mediante la supervisión, se facilita a los estudiantes el aprendizaje de poder ser capaces de teorizar a partir de los hechos que constatan en la práctica. Es un espacio que les ofrece la posibilidad de realizar un análisis de los conocimientos adquiridos a lo largo de los estudios y que al mismo tiempo les permite confrontar las contradicciones o diferencias que existen entre la teoría y la práctica del trabajo social. Se posibilita así un aprendizaje circular donde se retroalimentan mutuamente los conocimientos prácticos que los estudiantes van adquiriendo en sus prácticas y los conocimientos teóricos que han ido y van aprendiendo tanto en las clases de las diversas asignaturas como en los diversos espacios que les ofrece la sociedad de la información.

La supervisión ofrece un marco dinámico que permite a los estudiantes, conjuntamente con el supervisor, una confrontación de los procesos desde la perspectiva de su complejidad y enfrentarse a las contradicciones e

incertidumbres que les plantean las nuevas situaciones (Morin, 2001). Este espacio se ofrece prioritariamente en el marco de un grupo de trabajo compuesto por varios estudiantes y el supervisor cuyo número ideal debería situarse, emulando a Kurt Lewin, en un número mayor que las gracias que eran tres, Aglae, Euforine y Talia, y menor que las musas que según la mitología vivían presididas por Apolo en el Parnaso y que eran nueve en número: *Clio, Euterpe, Talia, Melpómene, Tepsicore, Erato, Polimnia, Urania y Caliope*. Mediante el grupo de supervisión, los miembros del grupo se convierten en formadores los unos para los otros, ponen en común sus prácticas, se expresan a nivel de su percepción de las situaciones, sus formas de resolver los problemas, sus diversas ideas en materia de política social y su toma de conciencia profesional. A través del grupo los estudiantes se interrogan, y aportan sus consejos y visiones más allá de los consejos de un supervisor o supervisora. A partir de estas aportaciones, el supervisor/a puede cumplir su papel de formador y de pedagogo (que “instruye”) (Van den Dooren, 1985).

Como expone Carmen Vázquez (1995:65), la supervisión se realiza mediante un proceso en el que

notas
1. Este artículo corresponde a una parte de un proyecto sobre supervisión en la docencia del trabajo social realizado para la obtención de la titularidad en Trabajo Social. Se centra en la consideración de la importancia de contar con la supervisión en los curricula formativos con especial referencia a los actores implicados en el proceso y con una breve exposición de la situación de la supervisión en los estudios de Trabajo Social de las diversas Universidades.

La importancia de la supervisión en la formación de los trabajadores sociales: los principales actores implicados

intervienen múltiples disciplinas. Están presentes además de la pedagogía como soporte del proceso didáctico, la psicología para dar apoyo a los procesos de pensamiento y a los aspectos afectivo-emocionales del estudiante. También la sociología desde sus estudios de los fenómenos sociales y las teorías de la comunicación dado que la interacción entre el alumno y el supervisor se hace factible a través de la comunicación.

En la supervisión realizada a los estudiantes de Trabajo Social debe tenerse en cuenta que ésta se realiza en un momento en que la persona está formándose una identidad profesional, está planteándose su futura incorporación al mundo del trabajo y como consecuencia, se enfrenta ante un cúmulo de nuevas experiencias que recibe tanto de lo que se le está enseñando a través de las asignaturas teóricas, como de lo que puede observar a partir de la aplicación práctica del Trabajo Social.

Debido a que el Trabajo Social se ha relacionado siempre en su aplicación práctica, el espacio de aprendizaje que proporciona la supervisión relacionado con las propias prácticas de intervención es de vital importancia. El Trabajo Social, en su campo de aplicación, precisa siempre contrastar las bases teóricas en las que se fundamenta, con la práctica de su relación con los servicios que necesitan de una intervención en el ámbito social y con los ciudadanos que utilizan estos servicios.

En los primeros planes de estudios de formación de asistentes sociales en el Estado Español, ya se contempló la formación práctica que constituía una

asignatura específica con nota académica autónoma de otras asignaturas y que se denominaba "Prácticas de Trabajo Social". Dicha formación práctica se complementaba siempre con una supervisión llevada a cabo por un profesor trabajador social.

En la implantación de la supervisión en la formación inicial de los trabajadores sociales debe tenerse en cuenta todo aquello que se refiere a la supervisión educativa y también muchos de los aspectos de la supervisión de apoyo, ya que los alumnos, tienen una especial necesidad de ser atendidos en sus situaciones personales tanto por el hecho de ser en su mayoría jóvenes como por el nivel de ansiedad que lleva consigo enfrentarse a lo desconocido (Kadushin, 1985; Fernández, 1997).

Lorenzo Sánchez Pardo (1988) y los demás autores de un documento de debate sobre supervisión realizado en el marco del Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social destacaban como aspectos característicos de la supervisión de los alumnos las siguientes:

- Es un proceso sustentado en el esquema acción-reflexión-acción.
- Es un procedimiento mediante el cual el alumno desarrolla unas potencialidades de comprensión y sensibilidad social, a través de la adaptación de la teoría y la práctica.
- Basado en la relación personal y profesional establecida entre el profesional de campo, el supervisor y los supervisados.

- Elemento imprescindible para llevar a cabo la profundización e investigación de las diferentes formas de intervención social.

Principales autores implicados en la supervisión

Existe una estrecha relación entre la supervisión y el lugar donde el estudiante realiza sus prácticas. Natalio Kisnerman (1999) destaca la importancia que tiene la elección de los centros de prácticas, ya que son un factor clave para lograr aprendizajes satisfactorios. Como también confirman Pascuale y Fonseca (1994) "El centro de prácticas es el escenario que tiene que garantizar una capacitación acorde a los objetivos de la institución académica, estableciendo un modelo de colaboración aceptado por convenio"

Kisnerman (1999:44) resalta que un centro de prácticas surge de una indagación, nunca de la improvisación o de la premura, ya que ello frustra a todos los actores que intervienen en la supervisión y en la práctica. Deben conocerse sus objetivos, sus programas, zona de influencia, población a la que atiende, personal y otros recursos con los que cuenta, estructura orgánica, funciones y acciones de los profesionales, disponibilidad hacia los alumnos o profesionales que se insertan en ella, y todo aquello que determine la conveniencia o no de establecer un acuerdo formal. Se considera que un centro de prácticas es educativo cuando los estudiantes pueden vivir y desplegar en él sus propias experiencias de aprendizaje, cuando tienen un tipo de organización que, siendo flexible, permite la creatividad.

Según lo expuesto, podemos ver que existen tres actores principales a tener en cuenta en la supervisión: a) El supervisado-alumno b) El supervisor c) El profesional referente en el centro donde el alumno está realizando las prácticas.

- a) **El supervisado-alumno.-** El supervisado-alumno es el elemento clave de la supervisión ya que se realiza con el objetivo de que pueda llegar a un óptimo aprovechamiento de su formación universitaria en trabajo social. El alumno debe llegar a adoptar en su campo de prácticas una actitud "científica" convirtiéndose en un "investigador" que explora el exterior y pone atención en sus propios conocimientos, habilidades y actitudes. Anticipa y realiza acciones. Coteja su anticipación con la respuesta que obtiene de la realidad validando/invalidando progresivamente sus previsiones y reflexiona sobre su experiencia (Vázquez, 1995).

Julia Tuerlickx (1966), proponía que se ha de tener en cuenta el periodo vital por el que están pasando los alumnos para poder valorar adecuadamente la influencia que puede tener en su formación. Existen diversos estudios sobre los perfiles de los estudiantes (Giró, 2002; Garcés et al, 1992; Gallego et al, 1995; Guillén et al, 1998; Cívicos y Puyol, 2002; Barbero et al 2001²) que muestran que la mayoría de estudiantes son muy jóvenes lo que debe tenerse presente en su proceso de aprendizaje

La importancia de la supervisión en la formación de los trabajadores sociales: los principales actores implicados

debido a que se encuentran en un periodo de plena confrontación personal de lo que representa el paso a la edad adulta. Los jóvenes son los que predominan, pero entre los perfiles de estudiantes también están aquellos de edades más avanzadas que optan por estudiar trabajo social después de haber trabajado profesionalmente en trabajos afines como pueden ser educadores, técnicos en radiología, trabajadoras familiares, etc. También se incorporan (aunque cada vez en menor medida) amas de casa que inician sus estudios en el momento que los hijos son más mayores. En cualquier caso la supervisión requiere que se tenga una consideración especial al momento vital por el que está pasando el alumno. En el caso de los estudiantes jóvenes éstos han de aprender que existen personas que tienen otras modalidades de vida y otros valores de referencia distintos a los suyos. En el caso de estudiantes mayores, la dificultad puede darse debido a que a una persona adulta puede resultarle más difícil situarse en la posición de aprendiz que lleva implícito el papel de alumno.

b) **El supervisor.**- El supervisor es un miembro del cuadro docente y es, por consiguiente, un profesor contratado por la propia Universidad o institución docente para realizar esta tarea. El supervisor por lo tanto está plenamente integrado en el funcionamiento académico cotidiano lo que conlleva que tenga un buen conocimiento de todos los contenidos teóricos que aprenden los alumnos y por consiguiente sea capaz de hacer un mejor seguimiento de cómo los estudiantes están integrando lo que

aprenden en la teoría y su aplicación práctica.

Como dice Kisnerman (1999:50), "el supervisor es aquella persona que en base a su capacitación está en condiciones de guiar un proceso de reflexión sobre la práctica". Fernandez y Alonso (1993:200) manifiestan que fundamentalmente el supervisor es un trabajador social que apoya al alumno en la adquisición y mejora de su identidad personal, profesional y social. Según Teresa Rossell (1981)³ el supervisor ha de cumplir cinco funciones básicas que son las siguientes:

- a) Una función estructurante, según la cual el supervisor ayuda al estudiante a partir del material que presenta, a encontrar sus propios caminos y dispositivos que le lleven a descubrir y a interpretar las situaciones de trabajo desde sus aspectos más básicos y fundamentales a aquellos más periféricos y accidentales con el objetivo de crear unas estructuras de conocimiento que le permitan la incorporación de nuevos elementos y la relación de unos contenidos en relación a otros.
- b) Una función de apoyo. Esta función se hace necesaria ante el hecho de que como se ha dicho antes en la tipología de los estudiantes, éstos entran en contacto con una realidad social y profesional nueva que habitualmente generan una serie de dudas, inseguridad e incluso angustia. En este proceso pueden aparecer momentos de desánimo ante los cuales el supervisor tiene una función importante de apoyo y contención.

- c) Una función integradora. La organización de los planes de estudios requiere necesariamente una parcialización de contenidos a partir de la organización de diversas materias y asignaturas cada una de las cuales aportan conocimientos considerados de importancia para el Trabajo Social. El supervisor debe ayudar al alumno a integrar los diversos conocimientos para construir su propio cuerpo conceptual y práctico.
- d) Una función de instrumentalización de los conocimientos. El supervisor también ha de acompañar al estudiante a establecer una relación entre lo que sabe y lo que hace y ha de ayudarle a desarrollar la capacidad de observar, diferenciar, identificar y seleccionar las conductas o respuestas profesionales que pueden ser más eficientes en las situaciones de trabajo. Supone la traducción en acciones profesionales del conocimiento intelectual y afectivo que les capacite a poder escoger el tipo de respuesta más adecuada según la situación.
- e) Una función clarificadora. El supervisor debe ayudar al estudiante a que incremente de forma gradual y ordenada sus conocimientos sobre la realidad externa y sobre el Trabajo Social. Al mismo tiempo que le ha de ayudar a conocer su realidad personal, sus capacidades, limitaciones, miedos y defensas.

personales que le faciliten su ejercicio. Cuando un profesor de trabajo social hace de supervisor, ha de ser consciente de la complejidad de las funciones que le corresponderá realizar, y tendrá que preocuparse de conseguir la preparación necesaria para llevar a cabo una supervisión de calidad. Como destaca Kisnerman (1999), un supervisor está capacitado para asumir ese rol cuando tiene seguridad en sus conocimientos debiendo cuidar de no generar confusiones en los supervisados a veces propensos a utilizar paradigmas totalmente incompatibles. El supervisor debe controlar su propia personalidad, concienciando que es agente de un proceso que pretende deconstruir, construir y reconstruir situaciones, modalidades y actitudes de aprendizaje. Su autoridad en el ejercicio del rol se basa en su capacidad intelectual y emocional.

En ocasiones las críticas que se han hecho a la supervisión, son debidas a la poca habilidad que han tenido los supervisores de manejar un proceso tan delicado. Muchas veces los supervisores no tienen la experiencia profesional suficiente para cubrir la función de supervisores de una forma plenamente adecuada. El supervisor debe sentir la necesidad de ampliar su formación y preparación al darse cuenta de la complejidad de las funciones que le corresponderá realizar. Es importante que ellos mismos hayan tenido la experiencia de ser supervisados. Obviamente esta formación y preparación deberá también

Para realizar estas funciones, es obvio que el supervisor debe reunir una serie de habilidades y unas características

■ notas

3. Teresa Rossell, Documento interno sobre la supervisión, de la Escola Superior d'Assistents Socials de la Universitat de Barcelona. Año 1981.

La importancia de la supervisión en la formación de los trabajadores sociales: los principales actores implicados

ser facilitada dentro de los planes de formación del profesorado universitario.

Más que en ningún otro caso, el profesor-supervisor ha de ser capaz de compartir sus conocimientos con el supervisado sin temer que éste los utilice como propios dado que esta transmisión constituye el sentido de cualquier proceso educativo.

- c) **El tutor responsable de las prácticas del estudiante.**- La función de estos profesionales que acompañan a los alumnos en sus prácticas es de suma importancia y debe tenerse en cuenta también en los espacios de supervisión. En realidad éstos son los profesionales con quienes los alumnos relacionan la práctica profesional por lo que tienen un papel de gran trascendencia en su aprendizaje. Muchas veces los profesionales dudan sobre acoger a alumnos porque no saben si sabrán transmitir suficientemente bien lo que saben o incluso se cuestionan si saben lo suficiente para transmitir al alumno los conocimientos que necesita. En cualquier caso, como afirma Rosa Alegre (2000) el valor indiscutible de las prácticas ha de ir en consonancia con la voluntad del profesional de ejercer esta función tutorial.

La supervisión que se realiza en los espacios académicos está relacionada con esta figura que es el profesional-tutor con quien el estudiante se relaciona en el centro. El supervisor suele ser el responsable directo de la "asignatura" pero es necesario que mantenga una relación con dicho profesional para poder

optimizar los aprendizajes que el alumno va adquiriendo. El estudiante va a observar cual es la actuación del profesional de referencia en el centro y también de otros profesionales, estas observaciones van a ser indefectiblemente parte del material que aportará en las supervisiones como elemento de reflexión y aprendizaje. A partir de ellas aparecerán las dudas y dificultades y se resaltarán las diferencias que el estudiante considera que se dan entre la teoría y la práctica. Este material es un material delicado que debe trabajarse en la supervisión y que siempre debe ser analizado desde una posición constructiva ayudando a que el estudiante realice sus propias conclusiones que le permitan ir configurando su propio perfil profesional.

El profesional que conduce las prácticas es una persona muy importante en quien el estudiante deposita elementos de identificación y es en quien observa las actuaciones que se consideran propias de la profesión. En el marco de la supervisión, el profesional y el lugar donde trabaja permiten un mayor contacto del mundo académico de la Universidad con el mundo real favoreciendo que el profesor-supervisor no pierda el contacto con la realidad social y profesional y pueda por tanto recibir un continuo contraste y retroalimentación que le obligue a replantearse nuevos paradigmas a los aprendizajes del aula. Deben buscarse espacios donde poder planificar el aprendizaje que va a realizar el alumno, el plan de prácticas, los trabajos a desarrollar y el método de evaluación. Para ello se requieren contactos individualizados entre estos dos profesionales que intervienen en la formación de los estudiantes que no deja de

ser una función artesanal muchas veces alejada de la práctica docente característica de nuestras universidades.

Para conseguir un óptimo encaje entre los tres intervinientes en la supervisión, lo óptimo es en cualquier caso establecer tres encuentros: Uno al inicio de las prácticas del estudiante, otro en un periodo intermedio para poder evaluar el nivel de integración del estudiante en el centro de prácticas y en la supervisión y por último el encuentro final para evaluar los aprendizajes adquiridos.

La supervisión por consiguiente está plenamente relacionada con las Prácticas de intervención que son las que proporcionan al estudiante las posibilidades de observar y posteriormente realizar, unas intervenciones de trabajo social que le permitan desarrollar y conocer sus capacidades y habilidades para un ejercicio profesional. Las practicas directas permiten que el estudiante se confronte con la necesidad de responder a las diferentes situaciones que van surgiendo en el lugar que le ha correspondido realizar sus prácticas.

La posibilidad de contar con centros de prácticas adecuados donde los estudiantes realicen esta experimentación requiere, como ya se ha dicho antes, de un gran trabajo de organización, búsqueda y relaciones con instituciones, asociaciones, servicios, etc. que debe realizarse con mucha habilidad y profesionalidad. Se hace imprescindible que dichas funciones las asuman uno o varios profesores dentro del reparto de responsabilidades en las Escuelas o Departamentos de Trabajo Social. En el

marco de las Universidades, es preciso que este trabajo sea explicitado en Contratos Institucionales entre la Universidad y los centros que ofrecen prácticas y requiere como señala Jesús Hernández Aristu (2002) la organización de un Sistema que incluya algún tipo de reconocimiento a las instituciones y sus trabajadores. Este reconocimiento es importante, porque como ya destacaba con anterioridad (Fernández, 1997:71) con frecuencia no se valora suficientemente la tarea docente como una función que deben cubrir los trabajadores sociales en la práctica y escasamente se les reconoce de una forma específica⁴.

La Supervisión en los planes de estudios de la Diplomatura de Trabajo Social de las diversas universidades del Estado Español.

A partir de la incorporación de los estudios de Trabajo Social en la Universidad en abril de 1983 en las directrices para la elaboración de los planes de estudios de las futuras Escuelas Universitarias de Trabajo Social⁵ se continuaba planteando la importancia de realizar trabajo práctico en las diversas instituciones donde ejercieran trabajadores sociales. Es en la Orden donde se establecían dichas directrices donde se decía explícitamente que las prácticas se realizarían bajo la supervisión de las

4. Josefina Fernández Barrera, Supervisión en el Trabajo Social, Paidós, 1997, pág. 71. En las especialidades médicas este reconocimiento es una práctica habitual.

5. Orden del 12 de abril de 1983. Escuela Universitaria de Trabajo Social. Directrices para la elaboración de los papeles de estudio. B.O.E. del 19 de abril de 1983 nº 93.

La importancia de la supervisión en la formación de los trabajadores sociales: los principales actores implicados

Escuelas. En el anexo 3, dedicado específicamente a las enseñanzas prácticas, se determinaba que la supervisión de las prácticas se encomendaría a los profesionales del Trabajo Social de los centros docentes y de las instituciones. De esta forma, en la nueva etapa de la formación en Trabajo Social, iniciada con su entrada en la Universidad, se continuaba dando un buen reconocimiento a la necesidad de la supervisión del trabajo que los alumnos realizaban en las instituciones.

Posteriormente, cuando se aprueba la L.R.U. en las directrices generales para la elaboración de los planes de estudios, no aparecía ya como en la Orden anterior explicitado el contenido de la supervisión docente pero sí que se reconocía que existían créditos prácticos y la realización de prácticas que consiguientemente se podría considerar que requerían una organización de espacios de supervisión. Esta omisión podría entenderse como una forma de reconocimiento del grado de autonomía que dicha ley reconocía a las diversas universidades por lo que para conocer el papel que tenía la supervisión en los estudios de Trabajo Social en el marco de la L.R.U. era necesario remitirse a sus respectivos planes de estudios.

Como se ha dicho antes, la supervisión ha estado siempre presente en la formación de los futuros trabajadores sociales. Al incorporar los estudios en las Universidades se planteó el interrogante de si este método que implica una dedicación más individualizada y personalizada al estudiante podía continuarse teniendo en cuenta la progresiva masificación de los

estudios universitarios. En 1992, cuando ya hacia casi diez años que se habían incorporado los estudios en las Universidades se realizó una prospección sobre hasta qué punto las diversas escuelas continuaban utilizando la supervisión en sus planes de formación (Fernández, 1997:186-196). Aquel estudio mostró que en cierta medida aún se utilizaba en la mayor parte de escuelas cómo uno de los métodos de aprendizaje por excelencia.

Al cabo de diez años más, en 2002, se volvió a realizar la misma prospección para comprobar si la supervisión continuaba utilizándose en la formación de trabajadores sociales. Se contó con la respuesta de 26 centros universitarios lo que representaba el 70% de las universidades existentes que imparten trabajo social. En las Universidades, de ellas el 75% eran Centros integrados plenamente en las universidades siendo los demás centros adscritos. Las respuestas demostraron que todas ellas continuaban realizando supervisiones exceptuando una de ellas que manifestaba no realizarla por dificultades organizativas y de número de estudiantes pero que consideraban que era muy importante. Se observaba una coincidencia en las definiciones de supervisión, manteniéndose e incluso ampliándose este cuerpo de conocimiento en las Universidades. Se definía la supervisión como un proceso de aprendizaje, como materia basada en unos objetivos pedagógicos, como espacio de reflexión e intercambio sobre las experiencias de los alumnos en los centros de prácticas, como actividad docente que contribuye a la integración de la teoría y la práctica, como espacio de encuentro y de

comunicación, como espacio donde ayudar al estudiante a desarrollar una conciencia profesional y donde adquirir la identidad profesional...etc. Creo que es de interés reproducir un par de las definiciones que se escribieron: *"Entendemos la supervisión como un contexto de enseñanza y aprendizaje en el cual el estudiante puede integrar los contenidos teóricos y las experiencias prácticas experimentadas en sus prácticas externas y sus vivencias como futuro profesional de las relaciones de ayuda. Como tal, se articula en un proceso continuo, antes, durante y después de la experiencia práctica"*. (Universidad Pública de 210 alumnos)

"La supervisión educativa en Trabajo Social tiene como objetivos la mayor capacitación de los futuros trabajadores sociales para el logro de una mayor calidad de su futura práctica profesional y de los servicios que puedan prestar, así como un mayor grado de satisfacción con el propio trabajo. Se considera que es una situación privilegiada para comprender la relación dialéctica existente entre teoría y práctica y para descubrir las técnicas y objetivos de la profesión." (Universidad Pública de 660 alumnos)

Las distintas escuelas valoran mejor la supervisión en el año 2002 de lo que lo hicieron con anterioridad. La mayoría de las escuelas contestaron que la supervisión era muy importante (92%); y dos escuelas (8%) manifestaban que complementaba la formación. En el año 1992 fueron un 75% que consideró que era muy importante y un 15% que complementaba la formación. Quizás podríamos aventurar la hipótesis de que la consolidación de los estudios en las Universidades españolas ha tenido como consecuencia dar todavía mayor

importancia a este espacio docente por su gran valor educativo y de aprendizaje del rol profesional.

Existía una gran coincidencia al exponer qué se realizaba en las sesiones de supervisión, lo cual nos evidencia que a pesar de ser un espacio que va construyéndose y muy distinto según sean los centros universitarios, se da una práctica metodológica muy similar. Todos los centros partían del material aportado por el estudiante debidamente documentado, se realizaban discusiones, debates de relación teoría-práctica, realización de actas de las sesiones y lectura de éstas, exposiciones introductoras, presentación de los centros de trabajo, análisis del trabajo y reflexiones conjuntas, fomentar la participación de todos, compartir sentimientos, atención demandas estudiantes, orientaciones técnicas...etc. Algunas universidades exponían el proceso de una sesión: *"Se lee el acta de la sesión anterior, se pregunta si hay incidencias o novedades, un estudiante modera la sesión, uno o dos estudiantes presentan material, se discute este material, el supervisor extrae de la discusión puntos de reflexión y al acabar hace un inventario de conceptos que se han trabajado"*, otra: *"Los alumnos/as exponen. Aclaración-ampliación a petición del grupo, comentarios grupo, elaboración conjunta de la teorización"*. Otra Universidad reproducía todo el proceso seguido que creo interesante para documentar cuáles son los objetivos de todo el período aunque no se explicitara cómo se hacía: *"Establecer un calendario, fijar objetivos para cada período, supervisar y controlar la realización de las actividades propuestas, orientar y asesorar al alumno. Antes de iniciar el periodo de prácticas hay reuniones con los alumnos para indicarles*

La importancia de la supervisión en la formación de los trabajadores sociales: los principales actores implicados

las líneas básicas del desarrollo del practicum, de las supervisiones a realizar y la forma de proceder respecto a la elaboración del informe final. Se establece un calendario orientativo y los objetivos a alcanzar en cada periodo: conocimiento del servicio; análisis e interpretación de las problemáticas que atiende; identificación y familiarización con el rol profesional desempeñado; identificación y aplicación de las metodologías y las técnicas específicas usadas; discriminación del modelo más adecuado en función de las líneas de actuación del servicio; conocimiento de la legislación y los recursos del servicio; conocimiento de la documentación empleada en el servicio; relación profesional con los usuarios; relación profesional con otros profesionales; etc. En cada sesión de supervisión se revisan los objetivos marcados para ese período de tiempo, las dificultades en su consecución, etc. Tras la orientación correspondiente, el alumno vuelve al servicio con los objetivos "reajustados" si fuera el caso hasta la siguiente sesión. Las últimas sesiones inciden además en el asesoramiento respecto a la elaboración de su Memoria final".

En general los procedimientos seguidos continuaban siendo muy similares a los que se realizaban en el año 1992. Ante la pregunta de si se planteaban realizar cambios en las supervisiones sólo 5 centros (21%) manifestaban realizar algún cambio, en un caso por implementación del plan de estudios reformado que implicaba realizarla siempre semestral cuando en aquel momento era anual, una escuela planteaba la necesidad de aumentar el periodo de prácticas, otra reducir el número de alumnos por grupo, y dos mejorar la coordinación entre los centros de prácticas y los supervisores. Es de destacar que una Universidad consideraba el cambio como un

elemento dinámico intrínseco a la supervisión cuando decía lo siguiente: "Anualmente se van revisando aspectos parciales del proceso y se van introduciendo mejoras, adecuándolas sobre todo al nuevo grupo que comienza, pero teniendo en cuenta el bagaje de cursos anteriores. Ello se observa en los trabajos que van desarrollando los alumnos, sus sugerencias, las aportaciones de los tutores del centro de prácticas y las propias observaciones y reflexiones de los profesionales que configuran el grupo de supervisores."

Esta aportación resume de forma clara el sentido de este espacio de la supervisión que debe ser dinámico y con posibilidades de incorporar cambios. Su riqueza está basada en esta flexibilidad que permite un trabajo de gran creatividad para el docente-supervisor y todos los actores que intervienen. En el año 1992 existían más escuelas (30%) que planteaban necesidades de cambiar procedimientos lo cual puede considerarse lógico en un periodo donde se estaban acoplando a la nueva situación universitaria. Se podría decir que la supervisión, a pesar de su obvias dificultades de acoplamiento, está consolidada y que para la calidad de la formación de los futuros profesionales del Trabajo Social debería seguir así. A pesar de esta visión más optimista, en los diversos debates que he realizado sobre supervisión, la mayoría de profesores universitarios de trabajo social planteaban la dificultad de mantener la supervisión como un espacio con la dedicación necesaria tanto hacia los estudiantes como hacia los profesionales colaboradores que ofrecen sus servicios como lugar de práctica. El estudio realizado por Giménez, Lillo y Lorenzo (2003) sobre

las prácticas de campo también plantean cambios necesarios para mejorar su aprovechamiento⁶. Hemos de confiar no obstante en que los cambios a plantear para la adaptación a la Convergencia Europea con la unidad de crédito europeo que implica una mayor personalización en la atención de los estudiantes y un trabajo más participativo por parte de éstos, contribuirán a la continuidad y mejora de este espacio en el futuro.

Bibliografía

- ALEGRE BENERIA, Rosa; (2000); "Reflexiones entorno al papel del profesional/tutor como docente", en Relaciones humanas y nuevas tecnologías, Libro de Comunicaciones y Ponencias de 3º Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social; Zaragoza, Ed. Mira, p.p. 215-223.
- CÍVICOS JUÁREZ, Asunción y Berta PUYOL LERGA; (2000); "Resultados del estudio sobre competencia social, valores y perfil de los estudiantes de trabajo social de la Universidad de La Laguna", en Relaciones Humanas, nuevas tecnologías, III Congreso de Escuelas de Trabajo Social, Libro de Comunicaciones; Zaragoza, Mira Editores, p.p. 29-36.
- DE PASCUALE, Hebe Susana y María Cristina FONSECA; (1994); "¿Cómo y para qué supervisar?" Ponencia presentada al 27 Congreso Internacional de escuelas de trabajo social (IASSW), Amsterdam (Holanda).
- FERNÁNDEZ I BARRERA, Josefina; (1997); La supervisión en el Trabajo Social; Barcelona, Ed. Paidós Ibérica.
- FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, Natividad y M.Paz ALONSO QUIJADA; (1993); "La supervisión en la educación para el Trabajo Social", Cuadernos de Trabajo Social, nº 6, p.p. 195-206.
- GALLEGO AYLÓN, Mª José, Estrella GUALDA CABALLERO y Octavio VÁZQUEZ AGUADO; (1995); "Las ideas previas de los alumnos de 1º de Trabajo Social de Huelva respecto a la profesión", Revista Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social, nº 3; Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad de Alicante, p.p. 165-186.
- GARCÉS FERRER, Jorge; Mª José LAHOZ CAMPOS, Fco. José RÓDENAS RIGA y Estrella DURÁ FERRANDIS; (1992); "Valores y características de la personalidad en estudiantes de Trabajo Social de la Comunidad Valenciana", Revista Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social, nº 1, p.p. 201-216.
- GIMÉNEZ BERTOMEU, Víctor, Asunción LILLO y Josefa LORENZO; (2003). El proceso de supervisión de campo en el punto de mira. Una investigación a tres en trabajo social, Estudio realizado por la Universidad de Alicante i editado por el Instituto de Ciencias de la Educación.
- GIRÓ MIRANDA, Joaquín, (2002); "La incidencia de la formación en la práctica del trabajo social", IV Congreso de Escuelas de Trabajo Social, Escuela Universitaria de Trabajo Social de Alicante, p. p.1388-1400.
- GUILLÉN, Mª Encarnación, Mª Paz ALONSO, Luis MARIANO GARCIA y Mª Pilar MUNUERA, (1998). "Los flujos de inserción en la vida activa de los diplomados de la E.U.T.S. de la U.C.M." en II Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social, Libro de Ponencias, Madrid, p.p. 143-157.
- HERNÁNDEZ ARISTU, Jesús, (compilador), (2002). La supervisión. Un sistema de asesoramiento y orientación para la formación y el trabajo, Valencia, Ed. Nau Llibres.
- KADUSHIN, Alfred; (1985); Supervision in Social Work, New York, Ed. Columbia University Press,
- KISNERMAN, Natalio; (1999); Reunión de conjurados (Conversaciones sobre supervisión), Buenos Aires, Editorial Lumen-Humanitas,
- MORIN, Edgar, (2001); Introducción al pensamiento complejo, Barcelona, Gedisa.
- PORCEL, Amparo y Carmen VAZQUEZ, (1995); La supervisión espacio de aprendizaje significativo instrumento para la gestión, Zaragoza, Ed. Certeza.

La importancia de la supervisión en la formación de los trabajadores sociales: los principales actores implicados

SÁNCHEZ PARDO, Lorenzo et al., (1988); "La supervisión en Trabajo Social." Documentos para el Debate, Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

TUERLICKX, Julia, (1966); "La supervisión" en, La asistencia social individualizada, DE BRAY, Leo y Julia TUERLICKX, Madrid, Ed. Aguilar, p.p. 199-323.

VAN DEN DOREN, M.L., (1985); "La supervision en groupe", Service Social dans le monde, nº 4/85, Revue international de travail social, diciembre, p.p. 23-26.

Como contribuir desde la intervención social al conocimiento científico de la realidad*

Reflexiones y herramientas para el aprendizaje en la intervención

Gustavo García Herrero. Trabajador Social. Director del Albergue Municipal de Zaragoza.

La sociedad, ese entramado complejo y caótico de la vida colectiva que constituye el objeto del conocimiento en las ciencias sociales, es el ámbito en el que se desarrolla la intervención social. Ciencias sociales e intervención social: el conocimiento y la práctica. Pudiera parecer que se trata de dos dimensiones distintas, aunque complementarias: las ciencias sociales protagonizando la elaboración del conocimiento, y la intervención social, escenario instrumental para su aplicación¹.

Sin embargo, se trata de una dualidad difícilmente sostenible, ya que la intervención en la sociedad, inserta en las dinámicas cotidianas que constituyen la esencia de “lo social”, es escenario privilegiado para el conocimiento de la sociedad –de “las sociedades”–. Y porque este conocimiento tiene unas características que hace inviable cualquier elaboración científica que no hunda sus raíces en la propia sociedad:

- **La diversidad y complejidad dinámica de “lo social” requiere “observatorios” permanentes.** Los fenómenos sociales de carácter universal tienen su expresión en una diversidad de situaciones específicas y cambiantes, que ponen a prueba permanentemente los conocimientos y teorías sobre “la sociedad”.
- **El carácter científico de las teorías “sociales” exige probar sus predicciones en la propia sociedad.** En el caso de las ciencias físicas

notas

* Con cariño, para PATRO DE LAS HERAS, por su persistencia en hacerme entender que la práctica del trabajo social puede contribuir al conocimiento científico (y con la vana esperanza de que deje de atosigarme con ello), y a NATIVIDAD DE LA RED, por lo que supone el apoyo y el ánimo de una persona tan cualificada como ella, para que alguien como yo, no vinculado al mundo universitario, me atreva a adentrarme en un terreno como éste.

1. Un comentario sobre “el carácter científico”. Se dice que las ciencias tienen como objetivo el conocimiento puro, sin que deba estar necesariamente vinculado a aplicaciones utilitarista. A veces es necesario que pase mucho tiempo antes de encontrar estas utilidades, a través del desarrollo tecnológico. Ciencia y tecnología, conocimiento y utilidades.

Sin embargo esta consideración no permite afirmar que la ciencia esté al margen de las necesidades que plantea el desarrollo tecnológico o las dinámicas y expectativas de la sociedad. Así, la física newtonina fue incuestionable durante muchos años, mientras resultaba útil para orientar los retos tecnológicos que la sociedad tenía planteados en esos momentos. Sin embargo, cuando se quiso acometer la carrera espacial, las leyes de Newton ya no eran apropiadas, siendo necesario un nuevo escenario científico más certero, la teoría de la relatividad, que explicase aspectos hasta entonces irrelevantes (la curvatura espacio tiempo, los límites que impone la velocidad de la luz...). Pero también esta nueva ciencia resulta insuficiente cuando se quiere abordar nuevos retos en informática y comunicaciones, altas energías, nuevos materiales... y se hace preciso un nuevo salto científico: la física cuántica, con sus aportaciones sobre el principio de incertidumbre, la dualidad onda-partícula, la física de las partículas subatómicas... aunque muchas de sus elaboraciones y descubrimientos no tengan, todavía, ninguna utilidad práctica.

Nuevos parámetros científicos para nuevos retos tecnológicos y sociales, que han hecho abandonar la pretensión del carácter “exacto” de las ciencias. Ninguna ciencia puede ser exacta, sino sólo aproximaciones al conocimiento de la realidad, al nivel que requieran los retos sociales en cada momento. Incluidas, claro está, las ciencias sociales, por más que algunos quieran alegar una presunta exactitud e inamovilidad para que nadie cuestione sus ideas. Como decía Ortega y Gasset, “ciencia es todo aquello sobre lo cual siempre cabe discusión”.

Como contribuir desde la intervención social al conocimiento científico de la realidad
Reflexiones y herramientas para el aprendizaje en la intervención

ninguna teoría o conocimiento se da por válido hasta tanto no se pueda comprobar en el mundo real la validez de sus previsiones. De la misma manera, en el campo de lo social ningún conocimiento o teoría puede pretender rango de científica mientras no pueda probar sus predicciones en el marco de sociedades concretas.

- **Los métodos y técnicas de intervención social deben validarse en la práctica de la intervención.** Cuando se trata de elaborar metodológicas o herramientas para intervenir en la vida social, sólo la práctica podrá probar su utilidad, constituyéndose en piedra de toque de su valor.

Estas circunstancias hacen de la intervención social un escenario privilegiado para el conocimiento de la sociedad. Un conocimiento, además, capaz de evolucionar con el ritmo que imponen los propios cambios sociales y adaptarse a las condiciones específicas de cada entorno o situación, imprescindible para orientar racionalmente las decisiones institucionales y la práctica profesional. Pero también un conocimiento “de primera mano”, laboratorio y campo de experimentación de gran valor para las ciencias sociales.

Conocimiento y práctica como dimensiones inseparables en la intervención social para que ésta alcance su plenitud, para que pueda considerarse parte de las ciencias sociales. Pero para cumplir este papel, activando su potencial de conocimiento, deben articularse unas prácticas reflexivas y rigurosas, capaces de coexistir con la

intervención y la gestión cotidiana y de encontrar sinergias positivas con ellas. Se necesitan métodos diversos y complementarios que aseguren esta capacidad de la intervención social para generar conocimiento científico, al mismo nivel que el que se pueda elaborar a partir de los métodos tradicionales de análisis que utilizan las diversas disciplinas que hacen de la sociedad su objeto de estudio.

Imaginemos lo que ocurre con un fenómeno tan actual como la inmigración. Con frecuencia aparecen informes que lo analizan a partir de datos estadísticos sobre los flujos migratorios, sus efectos demográficos o económicos, o través de encuestas y otros métodos de análisis para conocer la percepción social de estas situaciones. Estudios que pueden utilizar como fuente de datos, en algunos casos, los resultados de la intervención social, pero que se realizan “desde fuera”. Sin embargo, ¿quién puede conocer mejor la situación de los inmigrantes que quienes trabajamos diariamente con ellos? Por el centro de atención a personas sin hogar en el que trabajo pasan cada año más de 2.000 inmigrantes; por supuesto, es sólo una parte (aunque, sin duda, significativa) del total de inmigrantes que viven o pasan por esta ciudad. Pero, en todo caso, un análisis sistemático de estos usuarios nos ha permitido anticipar, en buena medida, algunas de las consecuencias o rasgos para el conjunto de la ciudad en materia de la inmigración, su intensidad, sus ritmos y procedencias... Si fuéramos capaces de articular este conocimiento con el de otros centros, servicios y entidades públicas y privadas

que atienden a los inmigrantes en nuestra ciudad, nuestra capacidad colectiva de análisis superaría la de cualquier estudio tradicional.

Además, el conocimiento que la experiencia puede aportar lleva implícito un componente vivencial (tras cada uno de nuestros datos hay un rostro y una historia vivida) y una permanente actualización (por nuestra presencia cotidiana), que constituyen valores añadido al conocimiento que puede emanar de la práctica de la intervención social.

Estas mismas reflexiones podrían hacerse extensivas a cualquier ámbito de la intervención social: adicciones, violencia doméstica, situaciones de dependencia... Temas de especial actualidad tanto en la opinión pública como en las decisiones institucionales, que se nutren casi exclusivamente de la información que proporcionan estudios sociológicos y que muy pocas veces encuentran como referencia ese conocimiento intenso, vivencial, actual, que sólo la intervención social puede aportar.

La intervención social no sólo puede ser fuente de conocimiento en relación con las circunstancias y dinámicas que afecta a determinados colectivos, sino que su utilidad como fuente de conocimiento puede hacerse extensiva a otros muchos aspectos de la realidad y de las dinámicas sociales. Así, por ejemplo, todas las teorías sobre redes (de recursos institucionales, sociales e individuales), nacen, se nutren y se desarrollan desde el mismo proceso de conocimiento en las ciencias sociales aplicadas.

Con estas reflexiones, y convencido del extraordinario potencial de la intervención social como fuente de saber científico, quiero mostrar algunos instrumentos útiles para la elaboración de conocimiento desde la práctica profesional. En concreto me referiré a:

- *los sistemas de información*
- *el análisis de casos*
- *el intercambio de reflexiones y la creatividad (los foros)*
- *I + D en Servicios Sociales*

Sistemas de información y utilidades en la construcción del conocimiento

Nadie pone en duda la importancia de registrar datos de la intervención social, para conocer la realidad en la que intervenimos. Pero acumular datos no es lo mismo que tener información útil. He visto habitaciones repletas de fichas, que no han aportado utilidad ninguna. ¡Cuántas horas de trabajo profesional y cuánta falta de respeto a los usuarios, para nada!

Para que los datos tengan utilidad como fuente de conocimiento, es preciso que se articulen en un sistema de información racionalmente definido y respetuoso con las exigencias que impone la intervención. Hay cuatro aspectos a tener en cuenta para ello:

- Conjugar las necesidades de información con el respeto al derecho a la intimidad de los usuarios
- Facilitar la recogida y registro de datos
- Que los registros de datos aporten utilidades para la gestión y la intervención.

Como contribuir desde la intervención social al conocimiento científico de la realidad
Reflexiones y herramientas para el aprendizaje en la intervención

- Hacer un buen aprovechamiento estadístico de los datos
- Interpretar los datos a la luz de la experiencia de la intervención, y con el protagonismo de todos sus protagonistas

Conjugar las necesidades de información con el respeto al derecho a la intimidad de los usuarios

Por importante que sea conocer la realidad en la que intervenimos, no justifica que podamos pasar por alto los derechos de las personas a las que atendemos. El derecho a la intimidad es uno de ellos, y nos obliga a no preguntar nada que no tenga relación directa con la intervención que se demanda o con lo que la propia persona tenga interés o quiera comentar².

Por ejemplo: cuando una persona solicita el alojamiento reglamentariamente previsto en un centro para personas sin hogar, no estamos legitimados para preguntar sistemáticamente sobre su estado civil, relaciones familiares, estudios, profesión, a dónde va, de dónde viene... Es como si a cualquiera de nosotros nos hicieran esas preguntas cuando acudimos a un hotel; lo consideraríamos una inadmisibles intromisión en nuestra intimidad. En el caso de una persona necesitada ocurre lo mismo: ser pobre no le priva del mismo derecho a la intimidad que los demás exigimos. Otra cosa será que tratemos de hablar con esa persona para conocer su situación y poder ayudarle mejor, si solicita una ayuda más específica que requiera conocer más sobre su situación; o si la propia persona quiere hablar espontáneamente de ello. En estos casos

registraremos la información correspondiente en la forma que proceda. Pero eso sólo afectará a algunos usuarios; otros sólo querrán alojarse y seguir su camino.

Además, ¿de qué sirve conocer todos esos aspectos de una persona, si no van a ser relevantes para proporcionarle el alojamiento que solicita? ¿O es que vamos a tratarle de diferente manera si tiene estudios de grado medio o superior que si no los tiene? ¿Y de qué sirve tener una información que se basa en afirmaciones que no podemos contrastar? Si sólo podemos obtener la información de algunos usuarios (no de todos, ni siquiera de la mayor parte), o si la información no tiene un mínimo de fiabilidad, ¿para qué molestarse en registrarla? Será un esfuerzo antieconómico que sobrecargará innecesariamente la práctica profesional y la gestión del centro o servicio, y que producirá molestias al usuario y una intromisión innecesaria en su intimidad.

En consecuencia, debemos abandonar esa tendencia a diseñar los registros de datos de los usuarios como auténticos cuestionarios sin considerar los límites que impone la intervención que demandan y que podemos ofrecer. La entrevista o la información que necesitamos obtener de un usuario debe estar pensada desde la perspectiva de la demanda o necesidad que formula. Cualquier otra información que consideremos necesaria con fines estadísticos u otros, deberá obtenerse explicando al usuario para qué se quiere, y advirtiéndole que no es obligatorio dar esa información para la atención que demanda.

Con este criterio muchos registros se reducirían sensiblemente, con un gran ahorro de tiempo para los profesionales, una simplificación de los procedimientos y una mayor calidad en la atención, ya que en vez de vernos obligados a registrar todo de todos, podríamos dedicarnos con mayor intensidad a hablar y conocer mejor a las personas que lo necesiten o demanden. En el Albergue Municipal de Zaragoza los únicos datos que se registran obligatoriamente de toda persona que solicita nuestros servicios, son los del documento que acredita su personalidad (D.N.I., N.I.E., pasaporte...), es decir: nombre y apellidos, sexo, fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad y lugar de residencia. Como en cualquier establecimiento hotelero.

Pudiera parecer que, con tan pocos datos, se obtendrán pocas utilidades estadísticas para conocer y analizar el colectivo de referencia; sin embargo, como más adelante veremos, no tiene por que ser así si se realiza un adecuado aprovechamiento de los datos. En todo caso, sean cuales sean estas utilidades para el conocimiento, nunca está justificado preguntar o registrar más datos que los imprescindibles para la atención que se solicita.

Facilitar la recogida y el registro de datos

Todo sistema de información vinculado a la práctica debe contemplar la facilidad como un elemento imprescindible para que resulte viable. Los datos deben ser de fácil obtención y registro. Si no es así, la rutina de la gestión cotidiana irá dejando de lado aquellos registros que supongan dificultades,

sobre todo cuando exista una sobrecarga de trabajo (por exceso de demanda, por falta de personal, por la necesidad de dedicación a otras tareas...), cosa que suele ocurrir con frecuencia. Si las dificultades de registro hacen que en esos momentos se dejen de llevar a cabo, se quiebra la continuidad del sistema de información, haciéndolo inviable como soporte de un conocimiento racional y echando a perder el esfuerzo anterior, con el consiguiente desánimo de los profesionales.

Por eso es tan importante tener en cuenta el criterio de facilidad al diseñar sistemas de información. Sin embargo, cuando se piensan estos sistemas es frecuente dejarse llevar por el interés "investigador", para considerar necesarios numerosos aspectos y sus correspondientes registros. Eso, que está muy bien sobre el papel, puede resultar complicadísimo en la práctica, en el día a día siempre incierto y sometido a mil incidencias que amenazan la sistemática que requiere registrar datos. Un riesgo mucho mayor cuando el sistema de información se diseña desde unidades distintas a quienes, desde la base, deben aplicarlas; es muy fácil decir qué se debe registrar, si no se tiene la experiencia de lo que eso supone en el día a día, con todos y cada uno de los usuarios, en todas y cada una de las intervenciones.

notas

2. La Ley Orgánica de Protección de datos de carácter personal (Ley 15/99) establece que éstos sólo pueden ser recogidos para su tratamiento cuando sean pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido (proporcionalidad y motivación). Y añade que no se considera incompatible con el tratamiento posterior de los datos con fines históricos, estadísticos o científicos.

Como contribuir desde la intervención social al conocimiento científico de la realidad

Reflexiones y herramientas para el aprendizaje en la intervención

El sistema de intervención del Albergue Municipal de Zaragoza lo hemos diseñado en el propio centro. Por eso, conforme lo hemos evolucionado, hemos ido eliminando todos aquellos registros que no aportaban una especial utilidad o los que podían obtenerse sin necesidad de un registro específico. De esta manera, ninguna de nuestras dos bases de datos (de usuarios y de ocupación) supone dificultad alguna ni requieren un tiempo significativo de dedicación:

- La ocupación del centro se basa en 4 registros (habitaciones ocupadas, habitaciones realmente utilizadas, servicios de comedor, duchas y ropero) con desglose en hombres y mujeres en todos ellos (menos en comedor y ropero). Obtener y registrar diariamente estos datos puede ser cuestión de dos o tres minutos como máximo; de hecho se suelen registrar semanalmente, en diez o quince minutos.
- La base de datos de usuarios se elabora a partir de la ficha que se hace para cada usuario; como ya se elabora directamente en un soporte informático, si se trata de un nuevo usuario (que hay que dar de alta), el tiempo en hacerlo (incluido asignar y registrar nº de habitación) puede ser de dos o tres minutos (máximo); si es un usuario ya registrado (más o menos el 50 % ya lo son) lo único que hay que registrar es el número de habitación, lo cual es cuestión de segundos. Ese es el tiempo que se tarda en resolver toda la burocracia para alojar a cualquier persona que lo solicita (dos o tres minutos si es nuevo usuario, menos de

uno si ya ha estado antes); el resto del tiempo de atención puede dedicarse a hablar con esa persona todo lo que ella quiera plantear o lo que quien la atiende considere oportuno tratar.

Utilidades para la gestión y la intervención

Además de que los datos sean de fácil obtención y registro, para que el sistema sea sostenible deben aportar utilidades directas a la gestión e intervención, antes incluso que a las labores evaluativas o de conocimiento y análisis. Quienes registran los datos deben ser los primeros en beneficiarse de ello para su trabajo cotidiano. Muchos sistemas de información han fallado precisamente porque ha existido un corte radical entre quienes desde la base de la intervención suministran los datos y quienes, en staff o niveles jerárquicos de la propia institución o de otra institución (por ejemplo: desde la Comunidad Autónoma, en el caso de los Ayuntamientos), obtienen las utilidades estadísticas de esos registros.

Nada mejor para la sostenibilidad del sistema de información, que sus primeros beneficiarios sean quienes lo soportan día a día, suministrando y registrando datos. Es necesario que ellos puedan obtener, en cualquier momento, las estadísticas necesarias para realizar sus propios análisis, informes, memorias... pero, también es muy importante que el sistema de información facilite la gestión o la intervención, permitiendo simplificar trámites burocráticos (elaboración de informes y fichas, estadillos de atención diaria, listados, búsquedas...). Si es así,

quienes deben registrar los datos encontrará que eso no es una sobrecarga añadida a su trabajo cotidiano, sino una utilidad de la que ellos son los primeros en beneficiarse.

En el Albergue Municipal de Zaragoza, los técnicos que registran estos datos, encuentran esta utilidad, ya que los registros informáticos, además de evitar errores que dificultan la gestión (como adjudicar una misma habitación a dos personas distintas), sustituyen y simplifican numerosos registros que antes se hacían manualmente y que requerían una dedicación en detrimento de otras tareas (rellenar hojas de desayuno, comida y cena, hoja diaria de habitaciones, hoja de noches, tarjetas de usuario, archivar, ordenar y mantener un fichero manual de usuarios...); todas eso lo hace el ordenador a partir de los registros de usuarios. Es decir, que no sólo ocupan poco tiempo los registros, sino que, además, se rentabilizan por el ahorro de tiempo de otras tareas burocráticas. Nadie más interesado que los propios técnicos de base en mantener el sistema, ya que son los primeros en padecer cualquier de sus errores. Además, cualquier profesional del centro pueda acceder en cualquier momento a las utilidades estadísticas, configurando así un sistema sin jerarquías, que en nada perjudica ninguna de sus utilidades de gestión o de estadísticas y análisis.

Que los registros de datos aporten utilidades para la gestión y la intervención

La clave de un buen sistema de información no está tanto en registrar

muchos datos (lo que, como hemos visto, además de ser antieconómico para la entidad y para la gestión profesional, puede chocar con el derecho a la intimidad de los usuarios), sino en aprovechar bien los datos disponibles.

Hemos conocido sistemas sobrecargados de datos, que apenas sacan utilidades de la mayoría de ellos, limitándose a presentar estadísticas simples (nº total, porcentajes, medias...) que, en la práctica, no aportan ningún valor analítico ni sirven para nada más que para engrosar una memoria que casi nadie lee y de la que no se sacan conclusiones prácticas de ningún tipo. Por el contrario, pocos datos bien aprovechados, pueden incluso desbordar la capacidad de explotación estadística y de análisis de los profesionales del centro, servicio o entidad.

Para que tengan significación las estadísticas obtenidas a partir de los sistemas de información vinculados a la práctica, conviene tener en cuenta dos aspectos:

- **El cruce de variables permite obtener información más cualificada que con una sola variable.** Por ejemplo, la variable "año de primer estancia en el centro" da una idea de la cronificación del colectivo de usuarios del centro, considerando que quienes llegaron por primera vez al mismo hace cuatro o más años, pueden tener un cierto grado de cronificación. Sin embargo, formular esta hipótesis a partir de una sola variable, puede ser arriesgado; pudiera ser, por ejemplo, que algunas personas acudan desde hace muchos años a trabajar en

Como contribuir desde la intervención social al conocimiento científico de la realidad
Reflexiones y herramientas para el aprendizaje en la intervención

actividades agrícolas temporeras, y que pernocten en el centro camino de su localidad de trabajo. No son “personas sin hogar cronicadas”, como se deduciría del resultado de la anterior variable.

variable que indique con precisión qué usuarios pueden considerarse “crónicos”, ya que pudiera ser que en el año en cuestión una persona tenga alguna coyuntura especial que haga necesario venir en tres o cuatro ocasiones.

Año de primer estancia en el centro

Año	Nº de personas	Porcentaje sobre el total
2003	2.161	58,0 %
2002	402	10,8 %
2001	259	7,0 %
2000	137	3,7 %
1999	112	3,0 %
Anteriores	656	17,6 %
TOTAL	3.724	100 %

Número de veces que se aloja en el Albergue en el año 2003

Número de estancias	Nº de personas	Porcentaje sobre el total
una	3.063	82,2 %
dos	511	13,7 %
tres	119	3,2 %
cuatro	34	0,9 %
TOTAL	3.724	100 %

En consecuencia, debemos buscar otra variable complementaria para conocer el grado de cronicidad de los usuarios del centro. Por ejemplo, el “número de estancias a lo largo del año”, suponiendo que si utiliza el Albergue más de dos veces durante el mismo año, hay muchas posibilidades de que esa persona esté cronicada en esta situación de falta de hogar. En la aplicación de esta variable, el temporero del ejemplo anterior no aparecería como crónico, ya que sólo utilizaría el centro en una ocasión (cuando va hacia su localidad de trabajo) o, como mucho, en dos (también al volver). Sin embargo, tampoco es una

Cruzando estas dos variables (“año de primera estancia” y “número de estancias en el año en curso”) el resultado es mucho más preciso: se considera “crónicos” a aquellos usuarios que utilizaron por primera vez el Albergue hace cuatro o más años, y que en el año en curso hayan hecho uso del mismo en tres o más ocasiones. Una hipótesis, sin duda, mucho más certera que las que permitían cada una de las dos variables por separado:

Número de veces que se aloja en el Albergue en 2003

año de llegada	una	dos	tres	cuatro	TOTAL	%
2003	1.971	172	13	5	2.161	58,0 %
2002	310	63	22	7	402	10,8 %
2001	202	39	14	4	259	7,0 %
2000	101	24	9	3	137	3,7 %
1999	84	23	2	3	112	3,0 %
anteriores	395	190	59	12	656	17,6 %
TOTALES	3.063	511	119	34	3.724	
%	82,2 %	13,7 %	3,2 %	0,9 %		

Todos los usuarios que cumplen esas dos condiciones (casillas destacadas con trama intensa) tienen la consideración de “crónicos”; la estadística correspondiente puede decirnos su número absoluto y el porcentaje que representan sobre el total de usuarios del centro. Además, aplicando un criterio topológico, consideramos que todos los registros ubicados en los cuadros que rodean a la zona de cronicidad (en trama menos intensa), son usuarios que calificamos de “habituales”, es decir, próximos a la cronicidad. En este caso también podemos obtener con facilidad la estadística de número absoluto y porcentaje de usuarios que cumplen esa condición.

De esta manera, de forma fácil (no hay que preguntar nada a los usuarios, sino que el sistema utiliza para estas estadísticas los datos de sus estancias) y absolutamente fiable (como lo es el registro de las estancias), tenemos datos para analizar la situación y los riesgos de cronificación en los usuarios del centro. Anteriormente, para conocer esto mismo, era necesario preguntar a cada usuario el tiempo que llevaba utilizando los albergues; un sistema menos fiable (por la imposibilidad de contrastar sus afirmaciones o por la dificultades de algunos de ellos con el idioma) que, además, sobrecargaba de registros que había que cumplimentar, invadiendo la intimidad del usuario y burocratizando innecesariamente el proceso de admisión con preguntas de este tipo.

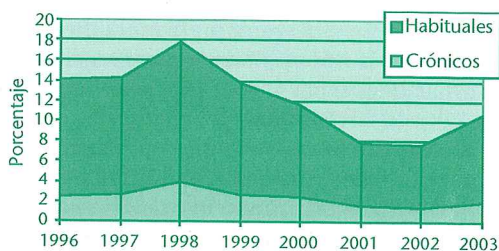
Como contribuir desde la intervención social al conocimiento científico de la realidad
Reflexiones y herramientas para el aprendizaje en la intervención

Una última consideración: los datos resultantes de esta hipótesis de cronicidad, son útiles para conocer, de forma global, el colectivo de usuarios. Pero no pueden utilizarse automáticamente para calificar y tratar a una persona como "crónica". Como mucho, pueden ofrecer indicios para advertir de esa situación, si no lo hemos apreciado ya, pero será preciso confirmarlo en cada caso. Por eso, otra utilidad del sistema permite listar los usuarios que reúnen los criterios de "cronicidad", de manera que cuando alguno de ellos llega al centro podamos dedicarle una atención especial para confirmar si realmente es un "usuario crónico" y si quiere o podemos hacer algo más que facilitarle un alojamiento de corta estancia. De nuevo se trata de aprovechar las sinergias entre las necesidades de conocer el colectivo y las de intervenir con cada persona.

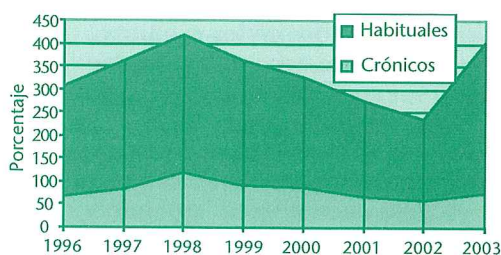
- **El análisis de tendencias ofrece mayores garantías que los resultados de un solo año o de un momento determinado.** Un error frecuente cuando se analizan los registros elaborados en la intervención, es utilizar el resultado de un año para realizar afirmaciones de carácter general. Siguiendo con el ejemplo anterior, de poco sirve conocer que en el año 2003 el "número de usuarios crónicos" sea de 76, lo que representa un porcentaje del 2,0 % sobre el total de usuarios del centro. ¿Qué referencias tenemos para interpretar y valorar estos datos?: o bien debemos contrastarlo con otros centros de similares características, o debemos atender a su evolución interanual. En este caso, es la evolución interanual la que permite sacar conclusiones más fundamentadas, que aportan valor al dato:

Tendencias de cronicidad

Porcentaje de usuarios habituales y crónicos (1996/2003)



Número absoluto de usuarios habituales y crónicos (1996/2003)



Podemos afirmar así, con la tendencia que determinan 8 años de registro sistemático de estos indicadores, expresada en los anteriores gráficos, que la población cronificada en el Albergue de Zaragoza se sitúa entre un mínimo de 75 y un máximo de 100 personas; que el porcentaje que representan sobre el total de usuarios oscila en torno al 2 %; que tanto en números absolutos como en porcentajes, existe una clara tendencia a la estabilidad (no se puede decir que aumenten o disminuyan significativamente). Por el contrario, en los usuarios considerados "habituales", es decir, los que están próximos a la cronificación, tras 4 años de descenso, tanto en números absolutos como en porcentajes, se aprecia un significativo incremento en el último ejercicio. Toda esta información es muy útil para conocer mejor al colectivo de personas sin hogar y sus tendencias. Si cruzásemos estos datos con los de otros centros y servicios de la propia ciudad y con los de otras ciudades, obtendríamos un conocimiento mucho más certero que el que pudiera proporcionar cualquier estudio sociológico realizado al margen de la intervención que llevamos a cabo en los centros y servicios que proporcionamos atención a estas personas.

En la Memoria de nuestro centro sólo se incluyen conclusiones que estén avaladas por las correspondientes series temporales. Es decir, el resultado del año es sólo un dato; cualquier interpretación necesita contemplar este dato en la perspectiva de una proyección interanual; ni siquiera es suficiente relacionarlo con el resultado del año anterior, ya que su incremento o descenso puede deberse a una simple coyuntura, a veces a

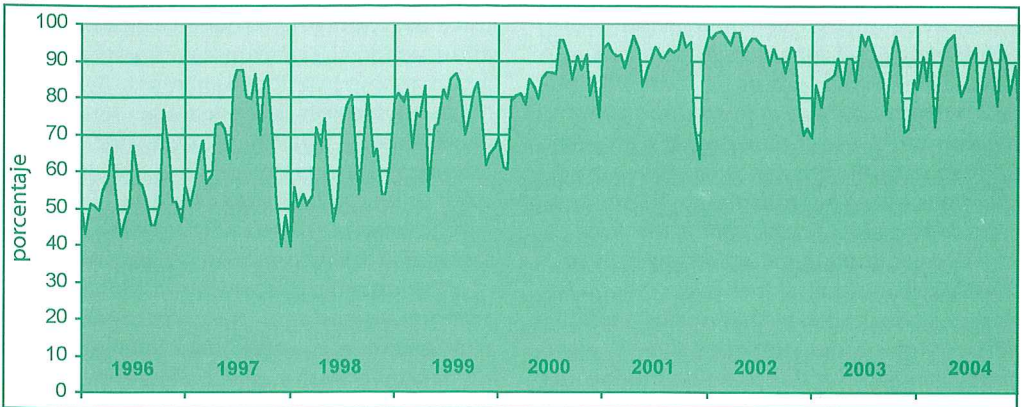
circunstancias del propio centro y no a un cambio de tendencia. Por ejemplo, si el porcentaje de mujeres sobre el total de usuarios pasa del 8,2 % que se registró en el año anterior, al 11,7 % que se constata en el actual, eso no justifica afirmaciones del tipo "cada vez son más las mujeres que se encuentran en situación de necesidad...". Este incremento podría deberse, por ejemplo, a que se ha cambiado alguna de las condiciones de estancia en el centro, que favorece la estancia de mujeres (por ejemplo, el que se permita que vengan con hijos menores de edad) o a que el año anterior se registrase un porcentaje inusualmente bajo de mujeres debido a que, durante algunos meses, se redujera la oferta de plazas a mujeres por encontrarse en obras las habitaciones que ocupan. O, simplemente, esa diferencia porcentual no se confirma en años siguientes, con lo que queda en algo ocasional, que no indica tendencia alguna.

Si una tendencia ofrece especial utilidad en el sistema de información del centro, es el registro quincenal del porcentaje total de ocupación. Un dato facilísimo de registrar y de absoluta fiabilidad. Tras 9 años de registro sistemático, la gráfica resultante permite obtener multitud de conocimientos útiles para la gestión del centro y para el conocimiento de sus usuarios. (Ver siguiente gráfico).

A modo de ejemplo, veamos algunas de las interpretaciones que pueden obtenerse de este gráfico de tendencia:

- Esta serie confirma una circunstancia que puede parecer paradójica en un centro de atención a personas sin hogar: la menor ocupación se registra

Evolución quincenal del porcentaje de ocupación total del Albergue -datos de enero de 1996 a diciembre de 2004-



en los meses de invierno (últimos y primeros meses del año). La explicación es que los trabajadores temporeros constituyen uno de los colectivos más numerosos de paso por nuestra ciudad, y estas personas no están en Zaragoza en los meses de invierno, ya que no hay ofertas de trabajo en la agricultura (cosa que, sin embargo, ocurre en otros lugares).

- Se aprecia un cambio general de tendencia desde principios del año 2000, coincidiendo con el boom de la inmigración, que aporta un nuevo y significativo colectivo de personas necesitadas de alojamiento y atenciones básicas.
- Utilizando como referencia los puntos más bajos de la serie podemos saber cual es el volumen mínimo de personas que demandan nuestros servicios, independientemente del momento del

año; un dato que alcanzó su mínimo histórico en el invierno de 1997 y que adquiere una significación distinta desde el año 2000, coincidiendo con el citado boom de la inmigración.

- Conocer los ritmos de ocupación del centro a lo largo del año (las regularidades), permite organizar mejor las tareas de mantenimiento; por ejemplo, saber el momento más oportuno para cerrar parte de las habitaciones para pintura o cualquier otra obra, o las necesidades de personal a efectos de vacaciones, permisos...
- La serie señala también los momentos de mayor ocupación ("los picos"), que coinciden, como se ha dicho, con la demanda de mano de obra temporera, sobre todo en la agricultura, ya que Zaragoza es lugar de paso para muchas zonas de gran actividad agrícola. Estos momentos son: el principio de

primavera, el verano (recogida de la fruta) y principio de otoño (vendimia). Estos tres momentos están perfectamente marcados entre los años 1996 a 1999, pero se desdibujan desde el año 2000 por el citado incremento de inmigrantes que, al aumentar la ocupación durante todo el año, hace que esos “picos” tengan menos significación (2000, 2001 y 2002); desde el 2003 vuelven a marcarse, quizás debido al “asentamiento” de buena parte del colectivo inmigrante que llegó en años anteriores.

- Son muchas más las conclusiones que permite una serie tan extensa como ésta: por ejemplo, están marcadas algunas coyunturas que supusieron momentos especiales, como la llegada de un grupo de 20 personas extranjeras abandonadas por una mafia en Navidad del año 2000, y que permanecieron en el Albergue más de 3 meses; tan elevado número de personas alteró la previsible tendencia a la baja de ese momento del año. En el terreno de lo anecdótico (aunque significativo para la gestión del centro), puede apreciarse en los últimos años una pequeña “sima” o pico descendente que se produce en fechas próxima al final del año; un pico muy marcado pero breve, que coincide con las últimas semanas del Ramadán, ante la elevada presencia de población musulmana entre los usuarios del centro, que esos días encuentran mayor hospitalidad en domicilios de otros paisanos o correligionarios.

Son sólo algunos ejemplos de la información que puede ofrecer un adecuado aprovechamiento de los registros

de la intervención. Y sólo a partir de estadísticas muy básicas. ¿Imaginas la información que se podría obtener con un buen análisis multivariados o con estadísticas no lineales, mucho más adecuadas para la complejidad que caracterizan estos entornos? ¿Y alguien puede imaginar el potencial de conocimiento que supondría integrar toda esta información del conjunto de centros y servicios que intervienen con un determinado colectivo, sector de población o problemática? Sin duda, superarían en todos los sentidos al mejor estudio sociológico tradicional que pudiera diseñarse. Además, sería una información permanentemente actualizada y mucho menos costosa (en todos los sentidos).

Interpretar los datos a la luz de la experiencia de la intervención, y con el protagonismo de todos sus protagonistas

Es curioso que, en ocasiones, cuando queremos destacar el “carácter científico” del conocimiento que se obtiene en la intervención profesional, nos limitamos a presentar series de datos, tablas, estadísticas... Parece, con ello, que queremos dar la razón a quienes consideran que sólo lo que se puede expresar con números, es ciencia. Asignamos el carácter de “objetivo” a los números, y cualquier cosa que no sean números le colocamos la etiqueta de “subjetivo” y, en consecuencia, de no científico. Hay un cierto miedo, una especie de temor reverencial de muchos profesionales, a expresar sus opiniones, a incorporarlas a los procesos de análisis de la realidad en la que interviene.

**Como contribuir desde la intervención social
al conocimiento científico de la realidad
Reflexiones y herramientas para
el aprendizaje en la intervención**

Sin embargo, es precisamente la interpretación de los datos que surge del conocimiento vivencial de la realidad a la que se refieren, la que les confiere el mayor valor como fuente de conocimiento. Los profesionales de la intervención social no siempre somos conscientes de ello. Es nuestra interpretación la que puede dar sentido, la que confiere significado a los datos. Porque un dato, en sí mismo, es sólo eso, un número; no dice nada, fuera de una estructura de significados³. Si no lo hacemos nosotros, dejaremos que sean otros, no vinculados a la intervención y al conocimiento directo de la realidad, quien los interpreten, como mucha menos capacidad para hacerlo. Porque somos los profesionales con experiencia en cada uno de los temas o aspectos en los que intervenimos, los "científicos" más preparados para integrar los datos que ofrece nuestra práctica profesional, en una estructura de significados.

Por eso, ninguna investigación cuantitativa (sea un estudio de una realidad o una evaluación de cualquier centro, servicio, plan, programa o proyecto), sólo alcanzará todo su potencial como fuente de conocimiento, si lleva incorporada una interpretación certera de los datos resultantes por parte de los profesionales implicados en esa intervención. Nadie, como ellos, puede aportar una interpretación tan científica de los datos, porque nadie como ellos puede conocer mejor la situación a la que se refieren.

Para realizar esta interpretación, los profesionales debemos ser capaces de movilizar otras interpretaciones y utilizarlas para elaborar nuestra propia

estructura de significados. Me refiero a la importancia de que los profesionales que nos proponemos aportar conocimiento científico a partir de nuestra experiencia, debemos ser capaces de motivar a otras personas implicadas en esa intervención, para que analicen la misma e interpreten los datos resultantes. Para lograrlo, es necesario comunicar esos datos a todas las personas que puedan interesar y que puedan aportar alguna valoración de los mismos. Nos referimos a otros profesionales que colaboran en la intervención o que han tenido algo que ver en ella o en sus resultados o efectos en otras áreas; también a los responsables institucionales de esa intervención, a los representantes de entidades asociativas interesados en ella y, sobre todo, a sus protagonistas más directos: a sus destinatarios.

Un interés muy especial tiene implicar a los propios usuarios o destinatarios de la intervención en el análisis de los datos; ésta es una de las habilidades que debemos tener los profesionales para activar todo el potencial científico de nuestra experiencia, ya que permite conocer cómo interpretan los datos (qué significan para ellos), las propias personas a las que se refieren; y hacerlo no como algo excepcional, en el marco de un estudio específico, sino con la proximidad y la naturalidad que permite estar implicado en la intervención y compartir ese espacio vital con las personas a las que se pregunta y cuyas respuestas se integran en el esquema interpretativo de los datos⁴.

Elaborando su propio esquema de significados para dar sentido e

interpretar los datos que resultan de la intervención o de la práctica profesional, y hacerlo incorporando las interpretaciones y significados de la diversidad de personas implicadas en esa intervención o afectadas por ella, de forma muy especial sus propios destinatarios o usuarios, es una de las mayores potencialidades de los profesionales de la intervención social para la elaboración de conocimiento, integrando las dimensiones cuantitativas

(datos) y cualitativas (interpretaciones) característica de todo saber científico⁵.

Análisis de casos como técnica para avanzar en el conocimiento cualitativo de la realidad social

Los datos y las estadísticas permiten, como acabamos de ver, un conocimiento extensivo del colectivo, sector de población o necesidad, sus características generales,

notas

3. Por ejemplo: ¿Qué significa que “el 9,3 % de las personas que han utilizado el Albergue durante el pasado año, son residentes en la propia ciudad, en una tendencia creciente sostenida desde los últimos años”. Nadie mejor que quienes trabajamos a diario en este centro, y conocemos a esas personas, para saber si ese dato es consecuencia de un cambio en la normativa o en el funcionamiento del centro (más contacto con los Servicios Sociales Comunitarios, más flexibilidad en la aplicación del reglamento...), o si es un indicador de que están cambiando algunas circunstancias sociales en la ciudad.

4. Reconozco que no es tarea fácil, como pudiera aquellos que nunca lo han intentado. Llevamos años pensando cómo hacer que los usuarios del Albergue (gente de paso, en su mayoría, muchos de ellos con gran deterioro mental, otros que desconocen nuestro idioma...). Aún no hemos encontrado una fórmula eficaz para ello. En la Memoria de este año incluiremos un anexo con las quejas (y respuestas de la dirección) que los usuarios han ido depositando por escrito, a lo largo del año, en un buzón situado a tal efecto en la sala de espera. Estas quejas y sugerencias nos pueden dar una idea de cómo perciben los usuarios el funcionamiento del centro. Puede ser un primer paso.

5. Cuando comencé mi experiencia “evaluadora”, allá por los años 80, en los Servicios Sociales de Base de Aragón, para conseguir esta implicación de las diversas personas y entidades, seguíamos el siguiente proceso:

- a) Desde el Departamento de Bienestar Social del Gobierno de Aragón enviábamos un cuestionario de recogida de información a los profesionales de los SSB
- b) Recogíamos y sistematizábamos la información recibida en estos cuestionarios (fundamentalmente información cuantitativa, datos)
- c) Elaborábamos con ello el borrador de la evaluación, un documento en el que los responsables del Departamento no sólo presentábamos los datos resultantes, sino que añadíamos nuestra propia interpretación (de hecho, la forma de presentarlos ya es, en sí misma, una “interpretación”)
- d) Enviábamos este documento a los profesionales de los SSB, pidiendo que pensasen su propia interpretación. De la misma manera lo enviábamos a los concejales responsables de esos servicios, y a las diversas asociaciones que tenían relación con los SSB, con un cuestionario en el que se pedía su propia interpretación de los datos.
- e) Con todo ello, los responsables del Departamento y los profesionales de los SSB celebrábamos una reunión, para elaborar el documento de evaluación definitivo. Era frecuente que, en su redacción final, recogida cada año en una publicación, ante un mismo dato quedaran reflejadas interpretaciones distintas, de los distintos protagonistas consultados (profesionales, responsables del Departamento, alcaldes y concejales, asociaciones...)

**Como contribuir desde la intervención social
al conocimiento científico de la realidad
Reflexiones y herramientas para
el aprendizaje en la intervención**

tendencias... Hay otro nivel de conocimiento intensivo, vivencial, que es el que puede obtenerse del análisis y reflexión sistemática sobre las experiencias de intervención. Ambos niveles de conocimiento no sólo no son excluyentes, sino que deben complementarse para ofrecer un conocimiento integral. Por interesante que sea la información que proporcionan los datos, ésta sólo encuentra pleno significado a partir de las vivencias de quienes intervienen directamente con las personas a las que se refieren. Al mismo tiempo, estas vivencias sugieren nuevos escenarios de análisis estadístico, en una relación dialéctica entre datos y vivencias. De ahí la importancia que, de nuevo, adquiere la práctica profesional como referencia para el conocimiento y el aprendizaje. Pero también para ello es preciso aplicar, de forma sistemática y rigurosa, metodologías de análisis. El análisis de casos debería constituir una práctica habitual en la intervención social; no hacerlo así es renunciar a un extraordinario potencial de conocimiento, dilapidando lo que podría ser una gran fortaleza del Sistema y un soporte científico imprescindible para la intervención social.

Para conseguir estos objetivos de conocimiento científico, las metodologías de análisis de casos deben reunir dos condiciones:

- Deben ser una labor colectiva
- Deben estar planificadas adecuadamente

El análisis de casos debe ser una labor colectiva

El conocimiento científico no se puede concebir, hoy día, al margen de una labor de

equipo. La imagen romántica del investigador solitario en cualquier disciplina, es sólo una figura novelesca. En la vida real y en cualquier ámbito de las ciencias, incluidas las sociales, la construcción del conocimiento es una labor colectiva. También en la intervención social.

Podría decirse que toda intervención social debe ser labor de equipo. Pero, cuando se trata de analizar los casos, no sólo con la intención de ordenar o mejorar la intervención, sino como referencia para un conocimiento general, entonces el equipo debe constituirse trascendiendo también los límites del equipo habitual de trabajo. Es necesario hacerlo así, porque sólo con un cierto distanciamiento se puede analizar en toda su extensión la experiencia, para obtener de ella conclusiones de carácter general.

El análisis de casos, así enfocado, es un ejercicio de reflexión en el cual un profesional o un equipo plantea a otros profesionales con experiencia o conocimientos en la materia, una situación en la que han tenido que intervenir, con todos aquellos aspectos que consideran de interés para el aprendizaje. Un caso real que plantea dudas, experiencias o cuestiones a quienes han estado implicados en el mismo y que se ofrece como referencia para un proceso de reflexión colectiva. Por eso, si el grupo de análisis del caso se identifica con el equipo habitual de trabajo, es decir, con los mismos con quienes se comparte la responsabilidad sobre la intervención, será difícil que las reflexiones trasciendan las necesidades de la propia intervención, cuando de lo que se trata es de obtener conclusiones de interés general, más allá del

caso o situación que se utilice como referencia.

Nos encontramos así como la necesidad de que el profesional pueda formar parte de dos equipos (ya sé lo cruel que puede resultar esta pretensión para tantos profesionales que, todavía, están solos en su trabajo):

- un equipo con el que compartir las responsabilidades en la intervención y en la gestión cotidiana
- un grupo de reflexión con el que analizar casos de forma periódica y cuando se den determinadas circunstancias que lo requieran.

Este grupo de reflexión debe constituir la oportunidad para analizar nuestra práctica desde un cierto distanciamiento y contando con la perspectiva de quienes, por no estar implicados directamente en la intervención, pueden aportar puntos de vista que complementen nuestras propias vivencias. De la misma manera, podemos participar en la reflexión sobre las prácticas y las vivencias que presenten el resto de miembros de este grupo, ampliando así nuestra experiencia personal. No se trata de una supervisión, ya que en ella hay dos roles diferenciados: el supervisor y el supervisado. En el grupo de reflexión hay un conjunto de personas en plano de igualdad, como prolongación reflexiva y colectiva de su experiencia cotidiana.

Los profesionales del Albergue Municipal de Zaragoza, con las entidades que forman la Coordinadora de Transeúntes de Zaragoza⁶, celebramos bimensualmente una reunión monográfica para el análisis de caso, a la que están invitados todos los

técnicos de las entidades que forman dicha Coordinadora y los del Albergue Municipal⁷. La asistencia es voluntaria y quienes asisten lo hacen en plano de igualdad, sin que su rol profesional pueda determinar su papel en la reunión o en las reflexiones consiguientes.

En casi todos los ámbitos profesionales existe la posibilidad de configurar estos espacios de reflexión y análisis de caso; así, por ejemplo, las reuniones que celebran los Servicios Sociales Comunitarios en el conjunto de la ciudad (en el caso de grandes municipios), en comarcas o provincias, podrían ser el escenario apropiado para ello. Muchas veces estas reuniones se limitan a comentar aspectos generales de organización o gestión de los centros o servicios, a transmitir dificultades y quejas a la institución o a recibir de ella diversas informaciones. Siendo todos estos aspectos necesarios, no lo es menos el que pudieran servir también para llevar a cabo análisis de casos. Seguro que esta práctica añadiría un elemento de interés a tales reuniones.

El análisis de casos debe estar planificado

No se trata de plantear cualquier experiencia que se le ocurra en ese momento a cualquiera de los asistentes a la reunión. El análisis de casos, para que sea útil para el aprendizaje científico,

notas

6. Cáritas Diocesana, Parroquia El Carmen, HH. San Vicente de Paul, El Refugio, La Encina, La Caridad.

7. También los/as alumnos/as en prácticas pueden participar en estas reuniones

**Como contribuir desde la intervención social
al conocimiento científico de la realidad**
**Reflexiones y herramientas para
el aprendizaje en la intervención**

tiene que estar racionalmente planificado. Algunos criterios para esta planificación son:

- La reunión tiene que tener un protocolo escrito, conocido y respetado por todos sus participantes.
- Es aconsejable que sea “a tiempo fijo” y breve: no por estar muchas horas hablando se aprende más. En nuestro caso la duración es de 45 minutos. Y se respeta a rajatabla.
- Alguien debe dirigir la reunión, haciendo que se respete el protocolo. Puede ser una función rotatoria entre los participantes, como hacemos nosotros. Con ello también se logra que todos adquiramos experiencia en dirigir reuniones, lo que, a su vez, facilita mucho la participación y el desarrollo de las mismas (cuando alguien ha tenido la responsabilidad de dirigir una reunión, sabe lo importante que es respetar su protocolo).
- También la exposición de casos deben ser responsabilidad de todos, que cada uno debe asumir en algún momento. La experiencia de “pensar” un caso y todas sus implicaciones (dudas, experiencias útiles, cuestiones problemáticas, aciertos o errores...) para comunicarlo a otros colegas, constituye un extraordinario esfuerzo de reflexión para quien lo realiza.
- Es necesario que el planteamiento del caso y las cuestiones a debatir se realicen por escrito, y que los participantes en la reunión lo reciban varios días antes de la misma, para poder reflexionar previamente. Poner por escrito las experiencias y las reflexiones es sano ejercicio de reflexión.
- Por último, no hay que olvidar que, tratándose de casos reales, al presentarlos a debate deben ser desfigurados en la medida de lo posible, para reducir al máximo las cuestiones de intimidad (cambiar nombres, lugares..., siempre que no afecten al contenido que se propone debatir); en todo caso, todos los participantes en la reunión asumen que se trata de un ejercicio de interés profesional, compartiendo con quien presenta el caso los mismos deberes de confidencialidad que afectan a toda intervención profesional. Por eso iniciamos el documento en el que se presenta el caso, con ésta carátula:

confidencial

El presente documento sólo podrá ser utilizado para su finalidad específica por profesionales de la Coordinadora de Transeúntes y del Albergue Municipal de Zaragoza, todos los cuales comparten el deber de confidencialidad respecto a la información contenida en el mismo.

De acuerdo con estos criterios, éste es el protocolo de sesión de caso que utilizamos en la Coordinadora de Transeúntes de Zaragoza y el Albergue Municipal⁸:

El documento de presentación del caso, al que hace referencia este protocolo, es un resumen en dos o tres folios, con el siguiente esquema:

- Presentación del caso (persona o personas implicadas y su situación)
- Intervención que se ha desarrollado o se está desarrollando (objetivos, resultados, incidencias...)
- Aspectos que interesa comunicar o analizar (procesos exitosos, dificultades o fracasos, características peculiares del caso o de la intervención, dudas o aspectos éticos...)

Los aspectos que se analizan son tanto de carácter metodológico (resultados, procesos...) como éticos. A modo de ejemplo, algunos de los temas tratados han sido: la influencia de las diferencias culturales en las intervenciones, el carácter "invasivo" de la intervención social y sus límites, la flexibilidad en la aplicación de normas o reglamentos, la negociación de acuerdos de inserción, las "derivaciones"...

Por último, tras la sesión de caso, y antes de que se celebre la siguiente, quienes lo han presentado realizarán, con ayuda de quien ha actuado como moderador de la sesión, un resumen de sus conclusiones en un solo folio; este resumen se entregará a todos los que hayan participado en la sesión.

Los resultados de esta práctica con especialmente interesantes, no sólo para el aprendizaje, sino también para cohesionar a los profesionales y equipos que intervienen en un mismo entorno, generando una "cultura" compartida que nace de una práctica reflexiva. La participación en estas sesiones de caso hace que quienes asistimos

a las mismas traslademos a nuestra intervención cotidiana esa orientación reflexiva y crítica, más allá de las conclusiones específicas del análisis de cada caso. Nos hace también pensar en términos de cómo comunicar nuestras prácticas y reflexiones. Y ese pensar en términos comunicativos, como bien sabe todo aquel que intenta escribir un artículo o ponencia, es un ejercicio que nos obliga a fundamentar e incluso a revisar nuestras reflexiones. Más o menos como aquella viejecita de la fábula que no sabía lo que pensaba de algo hasta que se lo oía decir a sí misma...

Después de una experiencia prolongada de participación en sesiones de análisis de casos, inevitablemente nos planteamos cómo es posible que éstas no constituyan una práctica habitual para todo profesional que quiera llevar a cabo con rigor su labor.

Importancia del intercambio de reflexiones y la creatividad para avanzar en el conocimiento: los foros

Los sistemas de información y el análisis de casos constituyen aspectos complementarios del aprendizaje en la práctica profesional. Pero existen otros niveles en los que puede y debe generarse el aprendizaje y la elaboración de conocimiento. Niveles no específicamente relacionados con la práctica cotidiana, sino capaces de trascenderla. Un profesional no tiene porqué estar limitado en su capacidad reflexiva y creativa a su específico entorno laboral.

Como contribuir desde la intervención social al conocimiento científico de la realidad

Reflexiones y herramientas para el aprendizaje en la intervención

Por eso resulta especialmente útil la existencia de espacios o foros en los que se pueda participar de forma voluntaria, y no como exigencia institucional, para compartir reflexiones y participar en procesos colectivos de reflexión y de elaboración creativa en aspectos o temas de carácter general o específicos. Foros que expresan la vitalidad del colectivo profesional, su capacidad para trascender los límites de su específica actividad laboral, generando espacios para abordar temas que trascienda esta práctica cotidiana.

Foros estables o limitados a la elaboración de algún documento o propuesta; foros institucionales (en el marco de una organización colegial, asociación, institución pública o privada...) o foros espontáneos. Foros en los que se debaten diversos temas o foros específicamente vinculados a un tema (violencia, inmigración, calidad...)

Por suerte, cada vez son más las iniciativas de creación de estos foros en los Colegios Profesionales, ofreciendo a colegiados (y en ocasiones a no colegiados) la oportunidad de debatir temas de interés común y participar en procesos de elaboración de diversos documentos y propuestas. Esta puede ser una de las funciones más interesantes de la estructura colegial, como entorno favorecedor del aprendizaje y de la generación de conocimiento, a partir del interés, la experiencia y la capacidad de sus colegiados, potenciando la misma a través de procesos colectivos.

Pero el aprendizaje y la elaboración de conocimientos no pueden ser patrimonio de

entidad o institución alguna, sea ésta la universidad, los órganos colegiales, las instituciones públicas... Sin menoscabo de la importancia de ninguno de ellos, la vitalidad de un entorno profesional tiene una de sus más nítidas expresiones en su capacidad para generar foros espontáneos. Foros cuyo único atractivo sea la oportunidad de reflexionar con otras personas, sin ninguna trascendencia institucional, por el puro placer del aprendizaje y el conocimiento compartido.

A lo largo de mi experiencia profesional he tenido ocasión de participar en diversos foros institucionales de reflexión y elaboración teórica: Club de Calidad de Servicios Sociales (Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales), Grupos de Trabajo sobre "Hábitat y Convivencia" y sobre "Ciudades Socialmente Sostenibles" (Congreso Nacional de Medio Ambiente-Consejo General de Trabajadores Sociales)..., que han supuesto un extraordinario aporte de aprendizaje y generación de conocimientos. Pero nada comparable con la experiencia de participar en un Foro espontáneo y estable, como es EL FORTÍN.

"El Fortín" es un foro constituido hace varios años, cuando un grupo de personas vinculadas a los servicios sociales decidimos reunirnos en bares o cafeterías que tuvieran un lugar para la tertulia, para así no estar vinculados ni depender de ninguna entidad cuyos espacios tuviéramos que utilizar.

Su nombre es un acróstico acorde al tono distendido del propio foro (Foro de reflexión de temas interesantes). Funciona como una tertulia, en la que cada

participante es libre no sólo de opinar, sino de compartir o no las opiniones que se generen, por muy mayoritarias que puedan ser (por ejemplo, compartimos mesa y foro personas profundamente centralistas con otras que defendemos apasionados la descentralización, convencidos de que esta diversidad es una de las mayores riquezas de El Fortín). Los temas a tratar se deciden a propuesta y decisión de los participantes, y con el alcance que colectivamente se determine en cada caso. No hay votaciones (solemos decir, irónicamente, que todo lo decidimos “por aclamación”, es decir, a grandes voces...); tampoco hay acuerdos vinculantes: cada participante puede utilizar como considere oportuno, cualquier documento, idea o reflexión del foro.

Es un foro al que sólo se puede acceder a través de una invitación específica que surja del mismo. Intencionalmente mantenemos un número de personas apropiado para que exista la suficiente pluralidad y puntos de vista, pero sin que sean tantas que impidan una participación activa de todos: más de una docena y menos de dos docenas, decimos cuando alguien pregunta cuántos somos. En todo caso, es muy importante la diversidad de este grupo: diversidad de profesiones (más de 6 profesiones distintas), de ámbitos de trabajo y de instituciones en las que se desarrolla.

No pretendemos ser ningún grupo de presión, como inevitablemente desde fuera pudiera parecer. Aunque, tampoco nos engañamos: un grupo de personas situadas en diversos ámbitos institucionales, reflexionando juntos de forma estable sobre temas de interés para las políticas

sociales y la intervención social, es inevitable que puedan ser influyentes. Pero no es ese el objetivo ni la estrategia que justifica la existencia de este foro, ni el interés de quienes en él participamos.

Tampoco es un espacio alternativo, ni mucho menos enfrentado, a ningún ámbito institucional o corporativo. De hecho todos quienes participamos en El Fortín tenemos, además, una activa participación en las dinámicas de las instituciones en las que trabajamos, en ONGs o asociaciones, en Colegios Profesionales... Nuestras reflexiones en El Fortín constituyen un valor añadido a la participación en esos ámbitos. De la misma manera, estamos siempre dispuestos a aportar nuestras reflexiones y documentos a cualquiera que quiera conocerlos o utilizarlos; de hecho algunos de ellos han sido utilizados por colegios profesionales, asociaciones o instituciones, e incluso reproducidos en algunas de sus publicaciones.

A pesar de no estar abierto a que cualquier persona que lo desee pueda asistir a nuestras reuniones, sin embargo es un foro absolutamente abierto en cuanto a la proyección y uso de sus reflexiones o documentos; es característica que todos nuestros documentos tienen, como rúbrica, el siguiente colofón: *“Se permite la reproducción total o parcial de este documento, incluso sin citar procedencia”*.

El funcionamiento del Foro responde también a esta mezcla de informalidad y vinculación efectiva:

- un miembro del grupo, por asentimiento del resto, hace las funciones de

Como contribuir desde la intervención social al conocimiento científico de la realidad

Reflexiones y herramientas para el aprendizaje en la intervención

coordinador para convocarnos a las reuniones (día y hora, y propuesta de asuntos a tratar)

- los temas, aquellos que hayan sido acordados anteriormente o los que puedan proponer cualquiera de los miembros. En todo caso, cuando se acuerda acometer un proceso de reflexión sobre un tema, se encarga a algún miembro del grupo (a veces a varios de ellos juntos o por separado), que elaboren y envíen al resto algún documento como base para el debate. Si nadie quiere asumir ese encargo, es que no existe interés o conocimientos en el tema, y se abandona.
- la duración de la reunión, la que espontáneamente resulte; su desarrollo, imprevisible: resulta inevitable, ante acontecimientos importantes, que el interés del grupo se desvíe hacia ellos, pasando de otros asuntos que hubiéramos previsto tratar. Aunque tantos años de funcionamiento ya nos han enseñado que lo mejor es empezar tratando los temas más teóricos, para dejar que, al final (cuando ya hay varios vasos vacíos delante de cada asistente), fluyan los asuntos más "mundanos".
- los temas se tratan durante tanto tiempo como se considere necesario, antes de elaborar un documento que demos a conocer o dar por finalizado el debate. A lo largo de ese proceso, el documento o documentos iniciales se van transformando a impulsos del debate y de las consiguientes reflexiones, hasta llegar al documento que consideramos "final". Como

decíamos antes, cada miembro de El Fortín es libre de utilizar este documento en la forma que crea oportuna, "incluso sin citar procedencia".

Tanta informalidad puede resultar chocante y poco apropiada para favorecer procesos de aprendizaje y reflexión rigurosos; nada más ajeno a la realidad. Conviene no confundir rigor científico con aburrimiento. No conozco ningún foro tan estable, con un funcionamiento tan sistemático, con una asistencia tan elevada y con una implicación tan activa de todos sus miembros, como en El Fortín; el hecho de que la participación en el mismo esté basada exclusivamente en el interés por compartir experiencias y reflexiones, sin condicionamientos de ningún tipo (nadie ni nada impide que cualquier exprese la idea más atrevida o arriesgada), hace de este foro un espacio extraordinariamente útil para el aprendizaje y la elaboración de conocimiento; algo de lo que no éramos conscientes cuando comenzamos a reunirnos.

La numerosa producción documental emanada de El Fortín, es prueba de esta capacidad creativa: documentos de análisis y crítica del "cheque servicio", propuestas de organización de los servicios sociales comarcales, relación entre los servicios de menores y los servicios sociales comunitarios, "20 argumentos en defensa del sistema público de servicios sociales" y "12 argumentos en defensa de lo público en servicios sociales" (ambos editados por la Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales)... son algunas de estas elaboraciones. Y seguimos en activo.

El Foro ofrece también un soporte emocional a quienes participamos en él. Al

fin y al cabo, siempre es saludable saber que existe un lugar en el que podemos expresar y compartir cualquier idea que ronde nuestra cabeza, además de la oportunidad de distanciarnos del quehacer cotidiano para reflexionar y participar en procesos de elaboración teórica no condicionados por exigencia o compromiso institucional alguno. También es bueno saber que existe un entorno favorable a cualquier idea innovadora, en el que no se penaliza la heterodoxia y en el que las diferencias se aprecian como oportunidades para encontrar, en su contraste, nuevas vías para el pensamiento y la reflexión. Por eso, cuando las cosas no van especialmente bien en las instituciones, El Fortín constituye un soporte para mantener vivo el interés, la reflexión, y la capacidad creativa. Y cuando alguno de nosotros está especialmente comprometido con algún proyecto o idea, sabe que siempre puede contar, en El Fortín, con los críticos más certeros y con los colaboradores más entusiastas.

Esa es la función más importante que pueden cumplir estos foros: mantener viva la motivación y el interés creativo de los profesionales, y aportar referencias y complicidades para el la reflexión colectiva y el aprendizaje permanente, más allá de cualquier obligación o compromiso laboral o institucional.

I + D en Servicios Sociales

Además de todos estos escenarios para el aprendizaje y la elaboración de conocimiento, los Servicios Sociales deben ofrecer oportunidades para el desarrollo de

investigaciones en su propia práctica, que reviertan en el desarrollo y mejora de sus recursos y de la intervención profesional que en ellos se desarrolla.

La colaboración con la Universidad constituiría el cauce adecuado para llevar a cabo esta labor de I + D. Sin embargo, esta colaboración todavía no es una práctica tan habitual como sería necesario. Hace falta generar actitudes favorables a la misma, tanto en los Servicios Sociales como en la Universidad, desde el convencimiento del beneficio que ambas entidades encontrarían en esta colaboración y de las sinergias positivas que supondría tanto para el conocimiento de la sociedad como para la práctica de la intervención social.

En este ejercicio de colaboración los Servicios Sociales podrían aportar

- ideas sobre aspectos a investigar, a partir del conocimiento que se deriva de la propia intervención y de las demandas y necesidades a las que dan respuesta.
- entornos en los que llevar a cabo la investigación en los propios centros y servicios o a partir de sus datos, usuarios o referencias.

La Universidad, por su parte, aportaría el saber especializado de sus investigadores para plantear de forma científica las mismas.

La configuración de equipos conjuntos para llevar a cabo estas investigaciones constituiría una inmejorable oportunidad de aprendizaje y mejora profesional, tanto para los trabajadores de los servicios

Como contribuir desde la intervención social al conocimiento científico de la realidad

Reflexiones y herramientas para el aprendizaje en la intervención

sociales como para los investigadores y docentes (y, en su caso, alumnos) de las universidades. A los primeros les supondría un aporte metodológico, particularmente en materia de investigación, y una sistematización especialmente interesante para analizar sus prácticas profesionales; para los investigadores y docentes, la presencia de profesionales con experiencia en la intervención social supondrían un aporte de sensibilidad y un contraste riguroso de todas sus elaboraciones, además de una oportunidad de contrastar su elaboración teórica y su actividad docente con la vida real.

Frente a tantas investigaciones que no aportan ninguna utilidad al desarrollo y mejora de los servicios sociales o de la intervención social, cuántas veces no hemos echado en falta la presencia de investigadores en nuestros centros y servicios, para trabajar aspectos que los profesionales de los servicios sociales no tenemos la capacidad de investigar con nuestros propios medios. Sólo a modo de ejemplo, éstos son algunas de las investigaciones que me gustaría poder llevar a cabo en el centro en el que trabajo:

- Investigar cómo influyen los diferentes enfoques culturales (en el sentido más profundo de la expresión), en la comunicación y en las relaciones entre los profesionales de este centro y sus usuarios, desde un enfoque "emic-etic" (cómo perciben "ellos" nuestras preguntas y nuestras normas, nuestras informaciones y orientaciones, y como interpretamos "nosotros" su lenguaje verbal o no verbal, sus actitudes y comportamientos).

- Aplicar métodos de análisis no lineal (estadísticas del caos y la complejidad) a las series de datos del centro, para descubrir atractores, pautas de autoorganización, estructuras fractales..., abriendo a partir de ellas todo un nuevo campo de análisis y conocimiento del colectivo y de nuestra práctica.
- Análisis coste-beneficio del centro, fijando, con toda la precisión posible, las unidades de producción y de resultado, los procesos y los costes.

Así mismo, y entre otros muchos aspectos para investigar en el ámbito de los Servicios Sociales Comunitarios, considero de especial interés lo relacionado con la sostenibilidad social del entorno, el hábitat y la convivencia, investigando aspectos como las características del entorno ciudadano que favorecen o dificultan la convivencia vecinal, los efectos en la convivencia de las diversas formas de ordenación del territorio, construcción de indicadores para diagnosticar y evaluar la sostenibilidad social o el impacto convivencial del urbanismo, elaboración de índices de calidad convivencial y de sostenibilidad social de un territorio...

Por su parte, los servicios de apoyo domiciliario, los centros de día y las residencias, deberían ser un entorno habitual para investigar y desarrollar innovaciones relacionadas con la robótica y la domótica, que favorezcan la autonomía personal, superando limitaciones funcionales en la propia persona y en el entorno de su convivencia más íntima. Los acuerdos de I + D con empresas, institutos tecnológicos y la

propia universidad en esta materia, constituyen, sin duda, un espacio de gran proyección económica y social de los servicios sociales, al cual no se le presta, a mi juicio, la atención que merece.

Son sólo algunos ejemplos de las oportunidades tan extraordinarias que ofrecen los servicios sociales y la intervención social para la investigación (y viceversa). Ojalá no queden en simples intenciones, ya que, en una sociedad del conocimiento, también el futuro de los servicios sociales está especialmente vinculado a su capacidad para desarrollar I + D.

Registro y análisis de datos en la intervención, análisis de casos, el

intercambio y la creatividad, la participación en foros, I + D en los servicios sociales..., son otros tantos escenarios para hacer de la intervención social una labor científica, superando el carácter puramente instrumental al que algunos quieren reducirla. Sólo falta que los profesionales implicados seamos capaces de responder a este reto, en un ejercicio de responsabilidad individual y colectiva. Va en ello el futuro de los Servicios Sociales. Pero también nuestro propio "bienestar" en la práctica profesional, desarrollando en ella nuestras capacidades creativas, y vacunándonos contra los inevitables riesgos de rutinarización e insensibilidad. Que no es poco.

Anexo

Coordinadora de Transeúntes de Zaragoza Albergue Municipal

Sesión de Análisis de caso

Fecha:

Lugar:

Asistentes: Profesionales de las entidades, centros y servicios que forman parte de la Coordinadora de Transeúntes de Zaragoza y del Albergue Municipal.

Nota: sería conveniente que cada institución confirmase, con algún día de antelación, la asistencia prevista de personas de la misma.

Horario. Inicio: 10:00 h. Finaliza: 10:55 h. (duración: 55 minutos)

Presenta el caso:

Modera y coordina la sesión:

Desarrollo de la Sesión

Presentación del caso (10 minutos)

Preguntas y aclaraciones por parte de los asistentes

Ronda de intervenciones

Intervenciones libres

Conclusiones del ponente

Resumen por parte del moderador (5 minutos)

Materiales: Existe a disposición de los asistentes un resumen del caso, explicando la intervención que se lleva a cabo y las cuestiones que se plantean a debate. Puede ser solicitado desde una semana antes de la celebración de la sesión en...

Los conflictos éticos en la práctica de los trabajadores sociales. Una experiencia de sistematización*

M^a. Teresa Fuentes Caballero. Licenciada en Geografía e Historia. Formador de profesionales en el área de la Ética Aplicada a la Intervención Social.

*“La reflexión filosófica acerca de la moral presupone la experiencia moral”
(Daniel Innerarity)*

Este trabajo quiere contribuir al debate y al conocimiento sobre un tema que, desde nuestro punto de vista, sigue siendo una “asignatura pendiente” dentro de los estudios e investigaciones sobre Trabajo Social. Se trata de la Ética en la profesión. Si ya es escasa la producción de conocimiento, a partir de la reflexión de la propia práctica en otros ámbitos relacionados con la intervención de los trabajadores sociales, esa escasez se hace más evidente cuando nos referimos a cuestiones de índole moral y ética.

Quizás es que se tiene una imagen de la Ética que, en nuestra opinión, dificulta su estudio y produce una especie de invisibilidad de las cuestiones de índole moral que afectan a la práctica cotidiana de los colectivos dedicados a la acción social. Y es que estamos ante un tipo de SABER que popularmente tiene demasiadas connotaciones negativas. A menudo se ha asociado a moralismo y no pocas veces a moral eclesial¹. Incluso podemos encontrar quien piensa que utilizando la legislación, las normativas institucionales o una técnica suficientemente depurada, no hay ninguna necesidad de preocuparse por la Ética. Estas posturas, aunque intelectualmente poco elaboradas, son defendidas, a veces de modo explícito, pero la mayoría de veces permanecen inconscientes en aquellos que no tienen el hábito de reflexionar sobre sus prácticas.

Por lo que respecta a la producción escrita en castellano en la que se aborda la cuestión Ética relacionada con la profesión, lo cierto es que resulta raquítica en comparación con otros aspectos del Trabajo Social. Por poner un ejemplo, recientemente una estudiante de Trabajo Social realizó un trabajo de curso en el que hacía un vaciado de la Revista Cuadernos de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid. Revisó los números 3 al 14, correspondientes a 10 años de publicación (del 1990 a 2000). Los resultados hablan por sí mismos: de 186 artículos, sólo 2 están dedicados específicamente a la Ética Profesional, aunque en 28 casos se utiliza la palabra ética o se alude al tema de pasada².

Aún hoy, en una revisión de las páginas de Internet sobre ética y deontología profesional, resulta llamativa la cantidad de artículos existentes referidos a profesiones como la sanitaria, el derecho, el periodismo, la informática, etc. Por el contrario, los trabajadores sociales parecen

notas

* Este trabajo ha sido realizado gracias a la colaboración inestimable de todos mis alumnos y alumnas de la Escuela de Trabajo Social del ICESB. Quisiera nombrar especialmente a aquellos que colaboraron directamente en el inicio de la investigación y se implicaron de forma tan personal en ella: M. Antonia Plaxats, Esther García, Neus Edo y especialmente Mercé Puig Pey, que con su perseverancia, disponibilidad y apoyo moral y técnico ha sido fundamental especialmente en las últimas fases del proceso.

1. En el caso del Estado Español esa influencia ha llegado a todos los ámbitos de la vida, incluido el profesional.

2. Lourdes Martínez Vidal, Escuela Universitaria de Trabajo Social del ICESB, Barcelona, curso 2001-2002

Los conflictos éticos en la práctica de los trabajadores sociales. Una experiencia de sistematización

producir mucho menos conocimiento sistemático y riguroso, relativo a sus problemas éticos o morales.

No obstante, en la literatura sobre la profesión encontramos algunos trabajos en los que se aborda la cuestión de la Ética, aunque desde puntos de vista excesivamente abstractos que, si bien son necesarios, resultan de poca ayuda para una comprensión de las vivencias y los conflictos cotidianos en la práctica³

En una de las últimas publicaciones en la que varios estudiosos del tema hacen sus aportaciones se señala este aspecto que a nosotros tanto nos preocupa: la necesidad de vincular la ética con la vida. En este sentido el profesor Kisnerman apunta: *"la ética no está en los manuales de ética. Ellos son textos vacíos de realidad, sin contexto, sin personas, meros discursos de quienes imponen su docta palabra"* (KISNERMAN, 2001:108)

Estamos de acuerdo en parte con esta afirmación, aunque añadiríamos que una cosa no quita la otra. Pensamos que, efectivamente, la Ética está en los libros y en la vida, de ahí la necesidad de acercarse a las prácticas cotidianas de los profesionales, como ese terreno donde discurso y realidad, se ponen frente a frente y dialogan, tratando de encontrarse y ayudarse mutuamente. En este sentido, consideramos una interesante aportación, el trabajo de Damián Salcedo. El profesor Salcedo ha tenido el acierto de establecer un diálogo entre los conceptos éticos y principios tradicionales del Trabajo Social, y las prácticas cotidianas, poniendo de manifiesto que éstas suceden en una realidad ciertamente compleja, que exige

un abordaje teóricamente riguroso, pero realista⁴.

Quizás este es el momento en que se hace necesario clarificar dos términos que tienden a confundirse en el lenguaje cotidiano: ÉTICA y MORAL. A mi entender ha habido cierta dificultad histórica en encontrar una definición clara y útil que acote la dimensión teórica y la práctica.

El profesor Aranguren lo expresaba en términos de MORAL PENSADA y MORAL VIVIDA. El autor distingue en sus obras *la moral vivida de la moral pensada*. La primera tiene que ver con los actos cotidianos, las tensiones internas que vivimos los humanos en nuestras relaciones sociales (privadas y públicas) Como "moral pensada" entiende todos aquellos discursos teóricos que entran en el campo de la reflexión filosófica sistemática, pero también las declaraciones de valores, principios y/o convicciones éticas que a menudo todos utilizamos para juzgar y/o justificar hechos, acciones o actitudes que entran dentro del campo de la moralidad. Naturalmente ambas nociones transcurren por caminos paralelos y aunque pertenecen a niveles de realidad diferentes, se requieren mutuamente⁵. La moral vivida no puede avanzar sin una reflexión crítica, tarea que realiza la ÉTICA. Como el propio Aranguren afirma: *la ética no crea su OBJETO, se limita a reflexionar sobre él*. Queriendo diferenciar la teoría y la experiencia moral, Daniel Innerarity dice que lo que hace la Ética es *mostrar cómo cualquier concepción nueva debe presentarse a nuestra atención: mostrando su relación con nuestra experiencia vivida y acreditando su capacidad de organizar y estructurar esa experiencia"* (INNERARITY, 2001: 11)

La Deontología Profesional, no deja de ser una parte de esa moral pensada, que como tal, se nutre de la experiencia, pero que debe estar atenta a la realidad (moral vivida) para poder hacerse cargo de las tensiones y los conflictos que, a pesar de todo, suceden. El Trabajo Social, como profesión con la tradición y los valores tantas veces expresados de forma pública, ha ido elaborando diferentes documentos que expresan en cada momento y para cada contexto los PRINCIPIOS y DEBERES que cada profesional tiene que tener asumidos como parte de un colectivo que está comprometido y se siente responsable ante distintas instancias sociales.

El cuadro nº 1, elaborado a partir de diferentes documentos de la profesión, sintetiza estos principios y deberes⁶

A nadie se le escapa que muy a pesar de los deseos del colectivo profesional, la realidad casi nunca permite aplicar de forma automática estos deberes y principios (aunque se tengan presentes. De hecho quizás esa sea la razón de la existencia de la Deontología; la evidencia del riesgo que comporta la práctica profesional dentro de contextos atravesados por realidades humanas, políticas y sociales siempre perfectibles. Claro que eso obliga a los profesionales a ejercer su AUTONOMÍA MORAL, es decir, a tener que elegir y decidir, sabiendo que han de poder asumir la RESPONSABILIDAD de sus acciones u omisiones⁷.

Este trabajo trata de captar esa MORAL VIVIDA por los profesionales de lo social, y su finalidad es avanzar en una reflexión crítica sobre la práctica dentro de diferentes contextos, allí donde la Deontología Profesional deja de ser una declaración de

ideales y se enfrenta a la vida real, con su complejidad y sus matices.

notas

3. No nos vamos a extender en una revisión bibliográfica sobre el tema. No obstante, el profesor Moreno Pestaña ha publicado varios trabajos de los que queremos recomendar: MORENO, J.L. "Protección Social, dominación. A propósito de "Lady Bir, Lady Bird", Revista de Trabajo Social, nº 139, 1995, pp.138-141. "Ética y estética en Trabajo Social. Nuestra profesión frente al debate de la Postmodernidad", Revista de Trabajo Social, nº 140, 1995, pp. 32-39, "Ciencia, ideología y comunicación en el Trabajo Social. Una alternativa dialéctica", en Gaceta Antropológica, 13, 1997. Véase además, KISNERMAN, N. (compilador), Ética, ¿un discurso o una práctica social?. Barcelona, Piados, 2001. GRASSI, E. La mujer y la profesión de Asistente Social. El control de la vida cotidiana. Buenos Aires, Humanitas, 1989.

4. Véase SALCEDO, Damián, Autonomía y Bienestar. La Ética en el Trabajo Social, Granada, Comares, 2001. Del mismo autor recomendamos: Los valores en la práctica del Trabajo Social. Madrid Narcea, 1999. "¿Es terrorista la práctica del trabajo social?. Una respuesta al Pr. J.L.Moreno, Revista de Treball Social nº 141, 1996, pp.130-133. "Deberes de confidencialidad e identidad en trabajo social", Servicios Sociales y Política Social, nº 57, pp. 43-56. "La participación social en los servicios públicos desde la perspectiva del trabajo social", Documentos de Trabajo Social nº 16, 1999, pp. 113-121. "El papel de la autonomía personal en el trabajo social", Revista de Treball Social, nº 130, 1993, pp. 31-48.

5. ARANGUREN, J.L., Ética, Madrid, Biblioteca Nueva, 1997. Sobre cuestiones de terminología y conceptuales puede consultarse: SÁDABA, J. Diccionario de Ética, Barcelona, Planeta, 1997. GUIZAN, E. Introducción a la Ética, Madrid, Cátedra, 1995.

6. BANKS, S. Ética y valores en el Trabajo Social. Barcelona, Piados, 1997. RAZZIOSI, L. Códigos de Ética del S. Social. Buenos Aires, Humanistas, 1978. Deontologie en S. Sociale. ANAS, París, 1976. COBO, J.M. Ética Profesional en las Ciencias Humanas y Sociales, Murcia, Fierro Editores, 2001, La confidencialitat i el Secret Professional, Document elaborat per la Comissió de Confidencialitat y Secret Professional, Col.legi Oficial de Diplomats en Treball Social y Assistents Socials de Catalunya, Barcelona, 2000.

7. Sobre la Ética de la Responsabilidad véase, SOTELO, I. "Moralidad, legalidad, legitimidad: reflexiones sobre la Ética de la responsabilidad". Revista Isegoría, nº 2, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Madrid, 1990, pp.29-44.

Profesionales reflexivos y sistematización de las prácticas

“Nuestra actuación en el mundo no es habitualmente una decisión SOBERANA; se parece mucho a un compromiso entre lo que nos viene dado y lo que somos capaces de hacer con ello”.
(Daniel Innerarity)

No hay duda de que las prácticas sociales son portadoras de saberes que demasiadas veces se pierden en la pura experiencia subjetiva por ser considerados poco mensurables desde criterios científicos positivos. La Ética sería, en nuestra opinión, uno de esos saberes vividos y pocas veces transmitidos de un modo sistemático. La Ética, se aprende en la práctica, en los contextos del mundo de la vida, allí donde los profesionales actúan, dudan, se equivocan, aciertan, se sienten

culpables, afirman sus convicciones frente a tantas presiones y sutilezas del poder, se comprometen y llevan a cabo un trabajo riguroso dentro de marcos institucionales complejos, atravesados por intereses y luchas personales o políticas. Al fin y al cabo el DAÑO y la RESPONSABILIDAD no son sólo conceptos filosóficos abstractos, sino que ambos apuntan a elementos cruciales de nuestra experiencia moral.

Como Carlos Thiebaut afirma, *los conceptos que barajamos cuando tratamos de justificar nuestros actos o nos sentimos culpables por nuestras acciones u omisiones, son importantes en tanto en cuanto significan algo para un sujeto particular que vive una experiencia moral con relación a los otros”* (THIEBAUT, 2000: 16)

Estas palabras de Thiebaut tienen muchas resonancias para todos aquellos que trabajan con la pobreza, la injusticia, la desigualdad, la vulnerabilidad, el conflicto y el sufrimiento

TABLA Nº 1: Deberes y responsabilidades de los trabajadores sociales

INSTANCIAS SOCIALES	DEBERES FUNDAMENTALES	PRINCIPIOS
Ciudadanos, usuarios y colectividades para los que trabajan	Respeto a la Confidencialidad y Uso responsable de la información Respeto y promoción de la Autonomía Promoción del BIENESTAR BÁSICO de personas y colectivos vulnerables	Confidencialidad Autodeterminación Bienestar
Profesión y otros profesionales	Defensa de competencia e independencia científico-técnica Colaboración y respeto entre colegas	Competencia Colaboración y respeto
Sociedad	Compromiso con la Justicia Social y la equidad en el reparto de bienes y servicios públicos Respeto Derechos Humanos, sociales y culturales	Equidad No Discriminación Respeto a las diferencias
Institución contratante	Ajustamiento a la legalidad vigente y marco normativo institucional Trato no preferencial en la gestión de recursos públicos Eficacia en la gestión	Legalidad e Imparcialidad Interés Público Eficacia

humano. Es en estos contextos donde se advierte la insatisfacción que produce que la Ética sea únicamente un discurso o una declaración de intenciones. Es, por eso, por lo que se hace necesaria la sistematización de ese SABER de la experiencia moral subjetiva. Nos referimos a esa vivencia que mueve la conciencia y obliga a elegir y responsabilizarse de los efectos y las consecuencias de las propias opciones. En definitiva, para que estas experiencias se conviertan en aprendizaje, deben ser objeto de sistematización y reflexión, deben pasar de ser simples conversaciones de pasillo y quejas espontáneas, a ocupar una parte importante de la producción de conocimiento y formación permanente de los equipos profesionales⁸.

Por eso desde aquí apoyamos las voces que abogan por una actitud permanente de problematización de estas prácticas. Hay que evitar que la acción social de tantos profesionales se convierta en pura tecnología desvinculada de cualquier marco teórico de referencia, y por supuesto de un horizonte ético suficientemente explícito. Sin embargo, pensamos que se han de producir algunos cambios que afectan a la mirada, a la formación teórica y técnica y también a las actitudes de los trabajadores sociales. Y es que la complejidad del mundo actual está exigiendo a todas las profesiones la incorporación de habilidades que tienen relación con un tipo de sabiduría que para la ética es fundamental: la sabiduría práctica⁹. La acción social no puede realizarse sin considerar “al otro” más allá de un mero objeto, todo lo contrario, como García Roca afirma, el acercamiento a lo social “está cruzado por la pasión” (GARCIA ROCA, 2001:19) Por eso el saber

que hemos de potenciar está hecho de esos componentes que durante tanto tiempo han estado desprestigiados por obra y gracia de una mal entendida cientificidad. Se trata de esa Inteligencia Creadora de la que habla José Antonio Marina, una inteligencia dirigida a la acción y que, por tanto, “no alcanza su culminación en la ciencia, sino en la ÉTICA” (MARINA, 2000:194)

Metodología de la investigación

Objetivos

Con esta investigación pretendemos abrir una línea de trabajo empírico tendente a llenar el vacío del que hablamos, no sólo en cuanto a la falta de estudios, sino al contenido de éstos. Por eso, lo que hemos pretendido es acercarnos a la Ética en el Trabajo Social desde una perspectiva Fenomenológica, es decir, tratando de estar cerca de la experiencia cotidiana de los profesionales, y de captar el significado de esta experiencia, haciéndonos cargo de la dificultad y del valor que implica que

notas

8. NAVARRO, S. Redes sociales y construcción comunitaria. Creando (con)textos para una acción social ecológica. Madrid, CCS. Col. Intervención Social, 2004, Sobre sistematización véase: SANDOVAL, A. Propuesta metodológica para sistematizar la práctica profesional del trabajo social. Ed. Espacio, Argentina, 2001, CIFUENTES, Rosa M., La sistematización de la práctica del Trabajo Social. Editorial Lumen, 1999., AGUAYO, C. “La práctica profesional y la sistematización como producción de conocimientos: algunos desafíos actuales”, en Perspectivas. Notas sobre intervención y acción social, año Universidad Católica Blas Cañas. pp.75-83

9. Sabiduría en Aristóteles tenía dos acepciones: Sophía y Phrónesis. La sophía refiere al conocimiento teórico y la phrónesis al de la percepción y las relaciones humanas.

Los conflictos éticos en la práctica de los trabajadores sociales. Una experiencia de sistematización

la Ética se haga efectiva en las prácticas profesionales. De forma específica nos proponemos:

- Identificar un repertorio de CUESTIONES ÉTICAS y PROBLEMAS MORALES vinculados a la práctica de los profesionales de la Acción Social.
- Aportar un sistema de clasificación de esos problemas y cuestiones en categorías y subcategorías que faciliten el análisis y comprensión del fenómeno de la moral en la intervención social.
- Contribuir a la producción de conocimiento sobre el Trabajo Social, a través del análisis y la sistematización de la práctica profesional.
- Sensibilizar y aportar orientaciones generales sobre el abordaje de problemas desde una perspectiva ética.

Los datos empíricos que queremos aportar para la reflexión ético-profesional giran en torno a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué tipo de cuestiones resultan más problemáticas desde el punto de vista ético en la práctica del Trabajo Social?
- ¿En qué tipo de situaciones y contextos se producen mayores problemas y conflictos morales?, ¿Podemos hablar de ciertos colectivos y áreas de intervención más susceptibles de provocar este tipo de problemas en la práctica?

No pretendemos decir a los profesionales qué está bien o que no está bien desde el punto de vista ético. Si así fuera nos

moveríamos en una ÉTICA NORMATIVA, más propio de un nivel reflexivo más elaborado. Nuestro interés se centra en la descripción de las situaciones cotidianas que sitúan o pueden situar¹⁰ a los profesionales ante la duda o el conflicto, sin entrar en la forma cómo resuelven tales situaciones. Nos movemos, por tanto, en el ámbito de la ÉTICA DESCRIPTIVA.

Los datos y las reflexiones que se obtengan de este estudio deberían servir de ayuda para una práctica docente más vinculada a la vivencia de los propios trabajadores sociales. Así mismo, el colectivo profesional puede ver sistematizada una experiencia moral, generalmente invisible por la falta de expresión de todo el potencial de sentimientos, dudas, deliberación interna, incluso malestar psicológico generado por el CONFLICTO y la TENSIÓN cotidiana que cualquier profesional consciente y responsable vive en su encuentro con “el otro” vulnerable y el contexto donde se produce ese encuentro.

Cuestiones metodológicas para la recogida de información

Metodológicamente, hemos seguido todo un proceso de tipo cualitativo, utilizando la docencia como un “laboratorio” desde el cual se podía acceder a la riquísima información que las prácticas de los estudiantes podían aportar. Pero además, el aula ha permitido que las fuentes utilizadas queden expuestas al debate, la comunicación, el intercambio y la reflexión conjunta. De forma que la propia investigación ha tenido un carácter formativo importante para los estudiantes de Trabajo Social¹¹.

Para ello fue necesario implicar a los propios estudiantes en su proceso de aprendizaje, responsabilizándolos de la fase de recogida de información. El sistema de evaluación de la asignatura consistía en OBSERVAR, REGISTRAR y ANALIZAR una situación éticamente significativa para el alumno. Este proceso podía llevarse a cabo bien como simple observador, o bien como co-partícipe y responsable de las decisiones, junto con el profesional tutor de prácticas.

En definitiva, se invitaba a los alumnos a desarrollar una visión crítica de las intervenciones de las que era testigo. Tanto si se habían tomado las decisiones pertinentes, dejando cerrado el caso, como si la intervención estaba en curso y éste planteaba interrogantes éticos al observador.

En la fase de observación se recomendó tener en cuenta los siguientes criterios:

- Fácil accesibilidad a las experiencias cotidianas de los profesionales en los servicios sociales. Las prácticas, por tanto, eran el contexto facilitador de este acercamiento.
- El periodo de tiempo del que se disponía para el trabajo de campo¹²
- Siempre que fuera posible, la colaboración de los profesionales directamente implicados en la situación.
- Que el caso tuviese elementos suficientes como para considerarlo ilustrativo de una temática específica de Ética Profesional, o bien para reflexionar sobre los distintos aspectos y condicionantes del contexto que

inciden en la tensión moral y la toma de decisiones de los profesionales.

En definitiva, los propios estudiantes han participado en la generación de conocimiento sobre el fenómeno de la moralidad en la práctica profesional, aprendiendo a diferenciar aquello legal y aquello moral, aquello técnico y aquello ético, y acercándose así a una realidad que pronto tendrán que vivir, eso sí, como RESPONSABLES de las decisiones y no simplemente como meros espectadores.

No vamos a negar que la forma como se inició la investigación ha condicionado sobremanera su desarrollo, teniendo que ir asumiendo ciertas dificultades, derivadas de un proceso que responde a objetivos específicos en cada uno de los escenarios donde transcurre, y que cuenta con diferentes actores.

- Los profesionales, sujetos directamente afectados por las situaciones moralmente significativas.

10. El condicional aquí es fundamental, porque no todo lo que nosotros identificamos como moralmente problemático es vivido por todos los profesionales con inquietud ética. Sin embargo queremos dejar claro que desde nuestra perspectiva sería deseable y sano moralmente hablando una visión crítica de estas situaciones por parte de los profesionales.

11. ANGUERA, M.T. Metodología de la observación en las ciencias humanas, Madrid, Cátedra, 1992. Una parte del proceso de investigación que hemos llevado a cabo en el aula, está publicada en: FUENTES, T., "La formación en ética profesional: reflexión y diálogo. Relato de una experiencia compartida", en Cuadernos de Trabajo Social, núm. 11, 1998, pp. 233-249. Madrid, Universidad Complutense.

12. Las prácticas se realizaban durante 3 días a la semana un curso completo, en el último curso de la diplomatura. El periodo de tiempo de recogida de casos ha sido desde el curso 1991-1992 hasta el 2000-2001.

Los conflictos éticos en la práctica de los trabajadores sociales. Una experiencia de sistematización

- Los estudiantes en prácticas, sujetos de OBSERVACIÓN, PARTICIPACIÓN y DESCRIPCIÓN de las situaciones.
- En una fase posterior, las investigadoras, como sujetos de análisis e interpretación de los datos.

El registro sistemático: Informe del caso

Con el fin de facilitar la elaboración del trabajo final, se proporcionó un guión básico a todos los estudiantes, a partir del cual debían elaborar un INFORME que aportara como mínimo los siguientes datos:

- **Descripción de la situación:** En la descripción de la situación no se seguían pautas muy precisas. Cada caso era descrito con arreglo a las cualidades de observación y descripción del observador que construía su propia narrativa. Únicamente se debía tener en cuenta el CONTEXTO institucional en donde se producía, los sujetos-actores que vivían la experiencia y, por supuesto, el relato específico de las circunstancias que rodeaban el caso, con el conflicto que evidenciaba la historia.
- **Objetivación del problema:** Asignación de una CATEGORÍA al conflicto o problema observado. Este ejercicio permitía poder diferenciar los aspectos más vivenciales, donde la subjetividad aparecía sin reservas, de la RACIONALIZACIÓN o aspecto más OBJETIVO de la situación.

Los informes aportados por los estudiantes, donde se describen situaciones

consideradas éticamente relevantes, se han utilizado como FUENTE primaria de información en esta investigación.

El trabajo pone el ÉNFASIS en la INTERPRETACIÓN de los relatos que aportan los observadores, más que en la generalización. Consecuentemente la validez externa se busca en términos de la aplicabilidad de las conclusiones a la formación de los profesionales del Trabajo Social y a la producción de conocimiento sobre las prácticas cotidianas en instituciones.

Tratamiento de las fuentes: Análisis de contenido

En primer lugar se hizo un proceso minucioso de lectura e interpretación de cada informe. Este paso tuvo un carácter meramente exploratorio y fue realizado de forma individual por cada miembro del equipo de trabajo. Hasta este momento, se podría afirmar que nos movíamos en ese terreno siempre poco seguro de las investigaciones sobre experiencias vividas, intentando capturar el fenómeno, sin saber aún a donde nos llevaría el camino emprendido.

Pronto comprendimos que estábamos ante una información rica en situaciones moralmente problemáticas, pero ante las cuales era casi imposible tener una visión única. De este modo se ponía en evidencia el carácter subjetivo de las experiencias que nos proponíamos sistematizar. Como señala Van Manen, *"la descripción fenomenológica es siempre una interpretación y ninguna interpretación de la experiencia humana agotará nunca la posibilidad de otra*

interpretación complementaria o incluso de una descripción potencialmente más rica o más profunda" (VAN MANEN, 2003: 49)

Efectivamente los informes coincidían únicamente en que presentaban una historia o experiencia que podía ser observada desde la perspectiva ética, sin embargo, había algunas diferencias que tuvimos que sortear y tratar de trabajar con ellas. Estas diferencias se concretan en informes que presentaban las siguientes características:

- Situaciones en las que se ha identificado una temática específica moralmente significativa, se ha producido una toma de decisiones y se conocen las consecuencias.
- Situaciones en las que, además de una temática ética específica e identificable, ilustran la complejidad y los condicionantes contextuales para una buena práctica. En algunos casos se han tomado decisiones y en otros no.
- Relatos inacabados en la que se observan determinados aspectos que tienen dimensión ética, sin que podamos hablar de CONFLICTO MORAL para el sujeto de decisión.
- Situaciones que quedaron descartados para nuestra investigación, bien porque las decisiones moralmente significativas no corresponden al Trabajador Social, o bien porque presentaban otro tipo de conflictos, no estrictamente éticos.

En definitiva, aquí empezó una nueva etapa en la que tuvimos que decidir con qué materiales íbamos a continuar la

investigación, intentando concretar mejor hacia donde nos dirigiáramos. Todos los informes, excepto el último grupo, nos parecieron adecuados para nuestro interés y por eso han seguido el mismo proceso de análisis, sin considerar si los casos han sido o no resueltos, ni tampoco qué tipo de decisiones se han tomado (como anexo se adjunta un caso ilustrativo sobre uno de estos relatos o informes).

Consideramos que era necesario salir de las visiones individuales sobre las narrativas que estábamos analizando, e intentar llegar a visiones compartidas. Para ello utilizamos el grupo de discusión¹³. Así mismo, la escenificación de algunas situaciones a través del Role-Playing nos ha resultado de gran utilidad para poder discriminar un caso éticamente relevante una simple elección de MEDIOS TÉCNICOS adecuados a la situación.

Los referentes éticos que han ayudado a realizar esta fase han sido extraídos de los códigos deontológicos de la profesión. Es decir, las situaciones descritas en nuestros materiales de análisis empezaron a ser observadas a la luz de los principales PRINCIPIOS del Trabajo Social. Estos principios los encontramos en gran número de documentos y literatura de Trabajo Social y expresan ciertos deberes y responsabilidades que los profesionales tienen como integrantes de un cuerpo profesional, pero también como representantes de la administración pública donde generalmente desarrollan su tarea.

■ notas

13. Hablamos de esta técnica en un sentido puramente funcional, es decir, como espacio de diálogo entre personas que pretenden llegar a entenderse.

Los conflictos éticos en la práctica de los trabajadores sociales. Una experiencia de sistematización

El hecho de que los trabajadores sociales tengan obligaciones morales simultáneamente con ambas instancias, es lo que hace especialmente complejas ciertas decisiones. Las cuestiones éticas generales, así como los problemas morales concretos se sitúan frecuentemente en esta interdependencia de deberes y responsabilidades que cada profesional tiene que saber resolver o gestionar adecuadamente.

La última fase del análisis de contenido ha consistido en elaborar una TAXONOMÍA que sirva a una mejor organización y clasificación del material disponible. Se ha intentado que los casos con los que contábamos pudieran ser clasificados teniendo como referentes los PRINCIPIOS ETICOS¹⁴ que quedan reflejados en el cuadro nº 1. Eso quiere decir que todas las situaciones de nuestra muestra presentan o pueden presentar ciertas dificultades relativas a la aplicación a la práctica y en situaciones específicas de algunos de estos principios.

Finalizado este proceso y una vez eliminados los informes que no respondían a nuestros criterios selectivos, se obtuvo la MUESTRA DEFINITIVA a partir de la cual se ha llevado a cabo la fase de clasificación de los datos. El número total de casos es de 154, que clasificados por áreas de intervención dan los siguientes resultados¹⁵ (Ver tabla nº 2)

Como se observará no todas las áreas y ámbitos profesionales están representadas de igual forma en la muestra. El número de casos representa la mayor o menor presencia de alumnos en ciertas áreas

TABLA Nº 2: Distribución de casos en números absolutos y porcentajes por áreas de intervención

AREAS	CASOS	%
Infancia-adolescencia	18	11%
Familia	24	16%
Vejez	43	28%
Discapacidades	13	9%
Drogodependencias	6	4%
Exclusión social	42	26%
Inmigración	8	5%
TOTAL	154	100%

y servicios, dentro del territorio de Catalunya, específicamente en la provincia de Barcelona. Bien es cierto que en Vejez y Exclusión Social se concentran prácticamente la mitad de los casos con los que hemos trabajado, lo cual puede indicar dos cosas:

- Que las prácticas de los estudiantes se concentren mayoritariamente en esas áreas.
- Que los profesionales tengan mayores problemas éticos en la intervención con este tipo de población por el grado de vulnerabilidad que muestran.

Elaboración de un esquema clasificatorio y ficha de registro

Se ha intentado que los resultados, además de dar respuesta a las cuestiones que el trabajo planteaba en su inicio, se puedan convertir en materiales didácticos que ayuden a los estudiantes y profesionales a reflexionar sobre sus prácticas.

Teniendo como referencia este esquema clasificatorio se procedió al diseño de un instrumento que sirviera para un tratamiento sistemático de los primeros informes, ya que éstos se realizaron siguiendo otros criterios. A este instrumento le hemos llamado FICHA DE REGISTRO y ha permitido una sistematización no sólo de las cuestiones puramente éticas, sino de otras variables relacionadas con el contexto de intervención.

En primer lugar se agruparon los casos teniendo en cuenta la naturaleza del conflicto que presentaban, al que hemos denominado CUESTIÓN ÉTICA. Se trata del primer nivel de clasificación y también el más abstracto. Este primer nivel hace visibles los grandes temas éticos de la profesión, es decir, las cuestiones ligadas a PRINCIPIOS DEONTOLÓGICOS FUNDAMENTALES del Trabajo Social que al situarlos en la realidad cotidiana evidencian la importancia de una acción reflexiva capaz de manejar la complejidad de las situaciones y la dimensión moral de toda intervención. (Ver tabla nº1)

A continuación fuimos diferenciando dentro de cada grupo o CUESTIÓN ÉTICA las diferentes SITUACIONES-PROBLEMA vinculadas a distintos contextos institucionales, servicios y prácticas profesionales. De este modo se obtenía una segunda clasificación de los casos, mucho más cercana al contexto y por lo tanto más clarificadora de los problemas morales que afectan a cada colectivo de usuarios, área de intervención y ámbitos institucionales. (Ver figura Nº 1)

Lo que se hace visible con esta segunda clasificación es la repetición dentro de determinados contextos de SITUACIONES-PROBLEMA similares, lo cual invita a la reflexión sobre la naturaleza real de esos problemas y sobre donde situar el nivel de responsabilidad respecto a la gestión adecuada de éstos. A veces la sensibilidad moral de los profesionales, o un exceso de celo, les lleva a asumir como propias las competencias de otras personas o instancias. Hay que saber diferenciar entre la conciencia de que se está ante un problema moral y la responsabilidad real que el sujeto tiene en su solución. Por último, hemos llamado CASO PARTICULAR al nivel más concreto dentro del análisis y clasificación que proponemos. Hemos intentado hacer una descripción de cada caso lo más clara y sintética posible. Conscientes de las limitaciones que tenemos en cuanto a los datos completos de la historia, la ficha de registro contiene el máximo de información sobre los sujetos implicados, la organización donde se produce la intervención y demás elementos que ayuden al análisis concreto del caso, orientado a una toma de decisiones éticamente fundamentada. El modelo de ficha se adjunta en el anexo del trabajo.

notas

14. Queda claro que estos principios son sólo una síntesis que trata de recoger las mínimas normas deontológicas de los documentos tanto internacionales como del Estado Español. Para un acercamiento a distintos códigos, véase la recopilación de: COBO, J. M. Ética Profesional en Ciencias Humanas y Sociales, Ed. Huerga, Murcia, 2001 y BERMEJO, F. La Ética del Trabajo Social. Madrid, Desclée de Brouwer, 2002.

15. La nomenclatura que hemos utilizado no corresponde literalmente a ningún criterio oficial. Intentamos que los grupos coincidan lo más fielmente posible con la problemática que se atiende.

Los conflictos éticos en la práctica de los trabajadores sociales. Una experiencia de sistematización

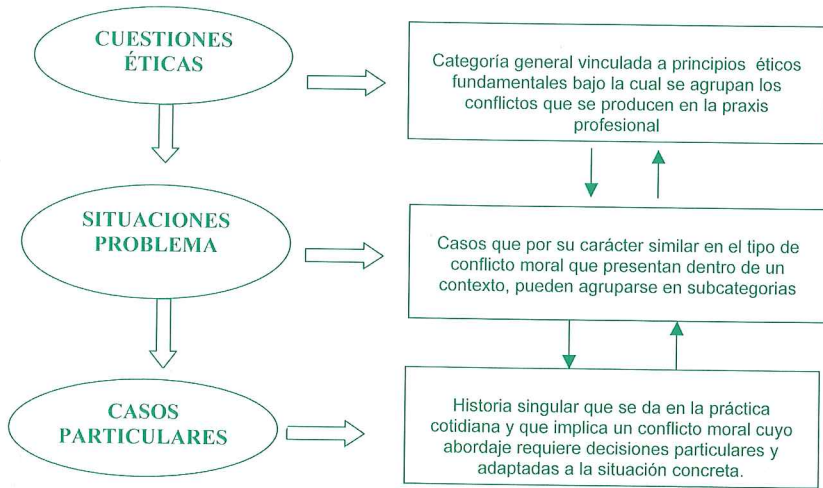


FIGURA nº 1: Esquema clasificatorio para el tratamiento de la información

Aplicación del esquema clasificatorio a un caso: La historia de la Sra. Ángela

El caso que vamos a describir y analizar a continuación queremos que sirva de ilustración para una mejor comprensión del esquema clasificatorio.

El Caso Particular¹⁶

La situación se da en un centro de asistencia primaria donde se ha puesto en marcha un programa de vacaciones para ancianos. Este programa está pensado para todas las personas mayores que durante el curso participan en las actividades que desde la institución se organizan con el fin de proporcionar a este colectivo un espacio de relación social y de esparcimiento cultural.

El programa de vacaciones suele tener unas plazas limitadas y por ello se ha de hacer una selección de las personas que pueden asistir en función de criterios de edad y socio-económicos. El problema ha surgido precisamente porque este año hay 25 plazas disponibles y 26 personas que cumplen los requisitos mínimos para asistir a las colonias. La Trabajadora Social se encuentra con la dificultad de elegir entre dos personas, la más adecuada al perfil y los objetivos de la actividad vacacional. La dificultad reside en que ambas cumplen los requisitos y solo puede ir una de ellas.

Francisca es una mujer que ha viajado algunas veces con el grupo de ancianos del barrio y como el año pasado no obtuvo plaza para las colonias de verano, este año está muy ilusionada con salir de vacaciones con sus amigos. Francisca vive sola y cobra un SOVI de 40.000 Ptas. mensuales. Por otro lado está la

Sra. Ángela. Ella no está demasiado integrada en las actividades que se realizan en el servicio, ya que lleva bastante tiempo dedicada a su marido, enfermo de Alzheimer.

Este hombre ha muerto hace pocos meses y ahora la mujer ha acudido al servicio para recibir algún apoyo, ya que se encuentra muy sola y está en pleno duelo. La T. Social le anima a que acuda a las actividades culturales del servicio y así lo hace. En pocas semanas Ángela está muy animada, ha hecho amigas y participa en todo lo que se hace en el centro. Manifiesta ante la trabajadora social mucho interés por asistir a las colonias de verano, donde va a distraerse y a seguir recuperándose de la muerte de su marido. La Sra. Ángela vive sola, como Francisca, pero cobra una pensión algo más alta: 55.000 Ptas.

Así pues, si la profesional sigue los criterios de forma rígida, es Francisca la que debe ir de colonias, ya que, aunque en un grado muy pequeño, sus ingresos económicos son más bajos que los de Ángela. El caso aparece ante la conciencia de la profesional como un problema entre el seguimiento burocrático de las normas y la arbitrariedad de una decisión basada en una apreciación subjetiva de que la Sra. Ángela es la persona más adecuada para ocupar esta plaza.

Como podemos observar, el relato, aunque sintético, aporta los suficientes datos para hacernos cargo de la situación en la que aparecen personas concretas: la Trabajadora Social y dos mujeres mayores con las que mantiene una relación de ayuda. Es decir, hay una VINCULACIÓN que dificulta una actuación meramente burocrática. Ambas responden a los criterios del baremo y las dos merecen un descanso, pero sólo puede ir una.

La situación transcurre en un marco institucional concreto, con normas y reglas de funcionamiento a las que la trabajadora social debe lealtad.

La escasez de plazas en el programa, obliga al profesional a elegir y a preguntarse si dicha elección ha de estar guiada exclusivamente por el baremo, para la valoración económica de la situación, cumpliendo así las normas de la institución, o bien han de considerarse otros elementos menos objetivables, como la circunstancia personal que está viviendo Ángela. La trabajadora social dispone de datos suficientes para valorar la situación psicológica de ambas mujeres y piensa que una de ellas tiene mayor NECESIDAD del recurso en litigio.

Pero se pregunta si no estará incurriendo en una arbitrariedad, al tener en cuenta factores que pueden ser interpretados de forma tan subjetiva. De ahí el PROBLEMA MORAL que se le plantea, puesto que no desea actuar TECNOCRÁTICAMENTE, sin considerar los sentimientos y particularidades que el caso presenta, pero tampoco sería correcto dejarse llevar por la SIMPATÍA o una excesiva IMPLICACIÓN en la circunstancia personal de Ángela, ya que esto podría llevarla a actuar injustamente con Francisca¹⁷.

notas

16. Caso aportado por Laia Bruno, estudiante de 3º curso de Trabajo Social en periodo de prácticas.

17. Nos gustaría aclarar que planteado así el conflicto puede parecer una diyuntiva excesivamente mecanicista y simple. Nuestra no es otra que hacer ver cómo el profesional tiene que valorar ambas dimensiones en la toma de decisiones; las puramente técnico-administrativas y las psico-sociales.

La cuestión de fondo es cómo ponderar adecuadamente dos principios: el PRINCIPIO de IMPARCIALIDAD, entendido como total INDEPENDENCIA de criterio, así como ausencia de favoritismo y no discriminación en la aplicación de las normativas; con el de EQUIDAD, como interpretación razonable y no literal de la ley. El propio Aristóteles dijo en su día refiriéndose a este conflicto, que "la verdadera naturaleza de lo EQUITATIVO es la rectificación de la ley cuando la ley se queda corta debido a su universalidad", de ahí que el filósofo considerase que la persona virtuosa es aquella que aplica las normas siguiendo este criterio. (ARISTÓTELES, 1987:196-197).

El riesgo en definitiva está, tanto en la ARBITRARIEDAD que se deja llevar por simpatías o discriminaciones subjetivas, como en una aplicación LITERAL y BUROCRÁTICA de las normas, que puede derivar en irresponsabilidad e injusticia.

Como se puede observar hemos partido de un relato suficientemente detallado que nos permite un análisis contextual de la situación, es decir, no vamos a tomar decisiones que afecten a Ángela y Francisca, sin considerar su situación concreta y los diferentes factores que la configuran.

Hemos quedado en que el caso particular ha de ser abordado como lo que es: una historia singular que requiere decisiones particulares y adaptadas a la situación concreta. En otras palabras, los relatos sobre experiencias vividas posibilitan la aproximación concreta y sensible a las prácticas cotidianas, lo que permite que la ÉTICA sea percibida por las personas en

formación no como un discurso alejado de la vida, sino como una realidad palpable a la que siempre hay que RESPONDER de forma personal y donde el DAÑO y la INJUSTICIA se hacen carne en las personas.

Las situaciones problema

La historia de Ángela se enmarca dentro de una problemática más amplia que es la escasez de servicios ofertados por la administración pública para cubrir ciertas necesidades de las personas mayores. Esa escasez es lo que obliga a los profesionales a ADJUDICAR las plazas y servicios existentes, VALORANDO de forma prudente y EQUITATIVA las circunstancias que concurren en esas SITUACIONES PROBLEMA.

Este tipo de situaciones las hemos clasificado bajo la siguiente denominación o categoría general: **Valoración y adjudicación de plazas y servicios limitados.**

Aunque cada caso sea diferente y requiera un tratamiento específico en función de variables como tipo de servicio o situación socio-familiar de la persona afectada, lo que une a todos ellos es la dificultad que tienen algunos profesionales en su quehacer cotidiano enfrentados con tantas y tantas situaciones en las que DEBEN hacer un ejercicio de equilibrio para poder repartir de forma equitativa aquellos BIENES y SERVICIOS que con relación a las demandas nunca son suficientes.

El uso o aplicación didáctica de las SITUACIONES-PROBLEMA tiene dos dimensiones:

- La que afecta a la toma de decisiones de los profesionales en situaciones con características similares. Nos referimos a la necesaria pregunta ética que resulta imprescindible formularse para no caer en ni en un SUBJETIVISMO ARBITRARIO, ni en el frío BUROCRATISMO de las normas y los reglamentos.

La pregunta en este caso sería: ¿cómo hacer un BUEN USO de los BAREMOS en la adjudicación de servicios, para BENEFICIAR al que más lo necesita, sin caer en la ARBITRARIEDAD?

- Una segunda dimensión, que va más allá de la RESPONSABILIDAD concreta de los profesionales y apunta a las condiciones contextuales y la complejidad de las situaciones en la que los profesionales del Trabajo Social deben tomar decisiones.

Esta segunda dimensión ayuda a diferenciar el PROBLEMA MORAL, como vivencia subjetiva de los trabajadores sociales, de las causas que lo están provocando, es decir, de las CONDICIONES del contexto, algunas de ellas fuera del control de los profesionales, pero otras factibles de ser modificadas en la propia intervención.

Como ya hemos apuntado anteriormente, hay que poder identificar los niveles de RESPONSABILIDADES en las situaciones moralmente problemáticas. Los trabajadores sociales deberían asumir que no está en sus manos dar respuesta justa a todas estas situaciones que presenta el trabajo cotidiano. Pero no menos cierto es la posibilidad que los profesionales tienen de activar y producir cambios, en colaboración con los usuarios y

ciudadanos a partir de un buen análisis de los contextos.

Cuestiones Éticas

El caso que nos ha servido de referencia es sólo un ejemplo de SITUACIONES-PROBLEMA que tienen un nexo común: la aplicación de normativas y reglamentos con criterios de igualdad e imparcialidad, y que pueden ser agrupados en esta categoría. Dentro del marco ético y criterios deontológicos que nos han servido de referentes, hay dos principios fundamentales:

- El ajustamiento a la *legalidad* vigente y marco normativo institucional

- El trato *no preferencial* en la gestión de recursos públicos.

Estos referentes éticos quedan sintetizados en el PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD y no tienen por qué causar problemas en la práctica, puesto que todos los profesionales asumen que su trabajo como representantes de los intereses generales, debe hacerse con arreglo a ese criterio. Pero lo cierto es que en ciertos contextos y en el marco de políticas sociales específicas, se pone de manifiesto un conflicto entre la responsabilidad pública que obliga a aplicar el PRINCIPIO de IMPARCIALIDAD, y la responsabilidad como profesionales del trabajo social, que deben hacer valer otros PRINCIPIOS, VALORES e INTERESES, ligados a la consecución del BIENESTAR BÁSICO para los usuarios de los servicios. Para poder clasificar todas las situaciones cuyo núcleo problemático o CUESTIÓN ÉTICA fundamental es la justicia distributiva, hemos

Los conflictos éticos en la práctica de los trabajadores sociales. Una experiencia de sistematización

construido la siguiente categoría: *Aplicación de normativas y reglamentos*¹⁸.

El cuadro siguiente sintetiza el proceso analítico que hemos explicado.

- La primera cuestión plantea dudas sobre la APLICACIÓN de **NORMATIVAS y REGLAMENTOS** en determinados ámbitos y situaciones especialmente precarios, en que hay que intentar proporcionar ayuda a

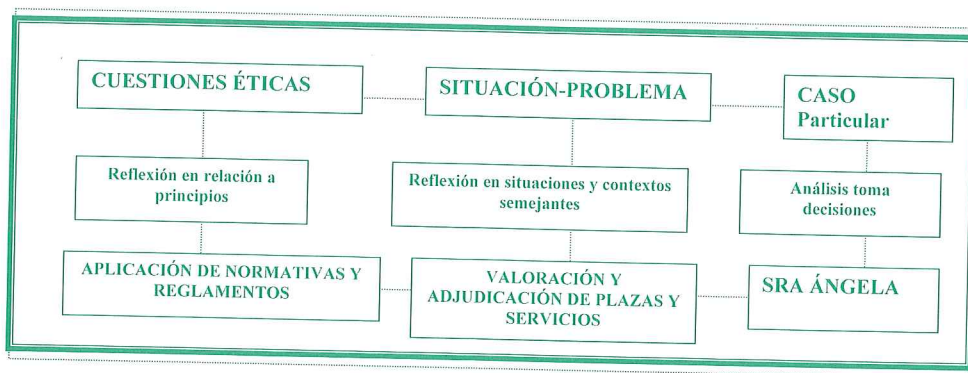


FIGURA Nº 2: Cuadro explicativo del análisis del caso de la Sra. Ángela

Resultados de la investigación: Clasificación y Conclusiones

Las cuestiones éticas

Los 154 casos de la muestra a partir de la cual hemos realizado la clasificación, se distribuyen de la siguiente forma.

protección real sin caer en arbitrariedades. Los profesionales deben actuar dentro del marco normativo institucional y hacerlo dentro de la legalidad vigente,

“La obligación de obedecer las leyes, normas y reglamentos a las que se ha dado el consentimiento de una forma voluntaria y libre, normalmente anula el propio

TABLA Nº 3: Cuestiones Éticas detectadas

Cuestiones éticas	Principios
Aplicación de Normativas y Reglamentos	Legalidad-Imparcialidad
Uso Responsable de la Información	Confidencialidad
Capacidad de decidir de los usuarios	Autonomía

derecho a actuar voluntaria y libremente en formas que entren en conflicto con esas leyes, normas y reglamentos”.

Esta exigencia de IMPARCIALIDAD, no excluye otros valores como el de la EQUIDAD en el reparto de recursos siempre limitados y la promoción del BIENESTAR BÁSICO y unas condiciones de vida dignas para los afectados. En la figura nº 3 se resalta este conflicto.

de intervención, uso que no debería vulnerar los derechos de los usuarios (confidencialidad).

“El diplomado en trabajo social/asistente social debe hacer un uso responsable de la información relativa al usuario, siendo respetuoso en la obtención de la misma, justificando su necesidad y solicitando su consentimiento para utilizarla sólo a efectos de una intervención coordinada y efectiva” (Art. 21).

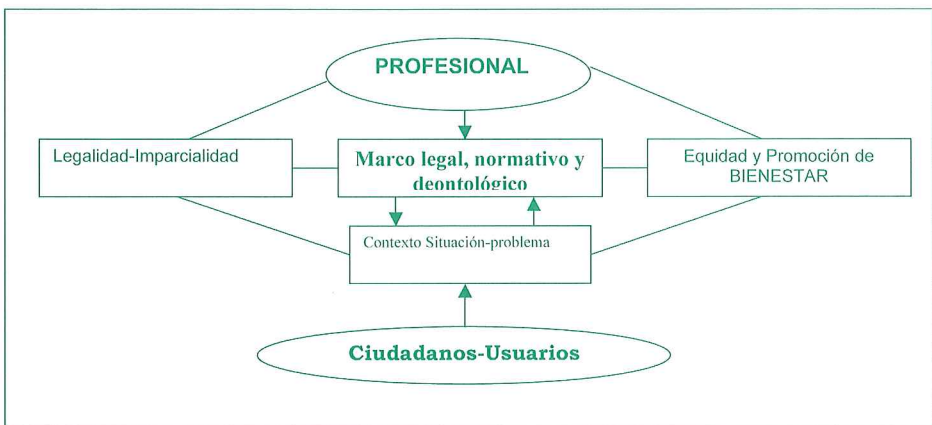


Figura nº 3: Conflicto entre principios deontológicos en la Aplicación de Normativas

“Los derechos de los individuos al bienestar, pueden anular las leyes, normas, reglamentos y ordenanzas de las asociaciones voluntarias en caso de conflicto”.

Dos reglas que, como se puede suponer no resultan fáciles de compaginar en las prácticas profesionales.

- La segunda cuestión refiere a la necesidad de hacer un buen uso de la Información que se obtiene dentro del proceso

Por eso hacer un USO RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN obtenida en el transcurso del proceso de trabajo, forma parte de la cultura ética profesional y se especifica en los documentos

Los conflictos éticos en la práctica de los trabajadores sociales. Una experiencia de sistematización

internacionales de la profesión, así como en la legislación¹⁹.

Este derecho posibilita que el criterio del BIEN²⁰ individual sea tenido en cuenta, aunque considerando que existen otros derechos e intereses igualmente valiosos: los de cualquier persona o grupo afectado por la situación. Por eso los propios códigos insisten en algún tipo de excepción con relación al Secreto Profesional y se refieren especialmente a este riesgo, señalando que no se vulnera el secreto profesional cuando existen ciertas circunstancias que así lo recomiendan. Por ejemplo:

“Para evitar una lesión notoria injusta y grave que la guarda del secreto profesional pudiera causar al profesional o a un tercero” (Art.40, d)²¹

- La valoración adecuada de la CAPACIDAD de DECIDIR de los USUARIOS en

situaciones de especial vulnerabilidad en que necesitan ser PROTEGIDOS.

Los códigos deontológicos profesionales se refieren a este punto exigiendo al profesional la obligación de:

“Respetar las opiniones, criterios y decisiones que el usuario/cliente tome sobre su propia existencia, aunque no los comparta” (Art.17)²².

Sin que, curiosamente se hagan referencias explícitas a ninguna limitación al principio, como ocurre en otros documentos internacionales²³.

Ciertamente, en la práctica, habría que poder compatibilizar este principio de Autonomía con la PROTECCIÓN y el BIENESTAR de personas vulnerables directamente o indirectamente relacionadas con la intervención, así como con la eficacia del servicio, aunque

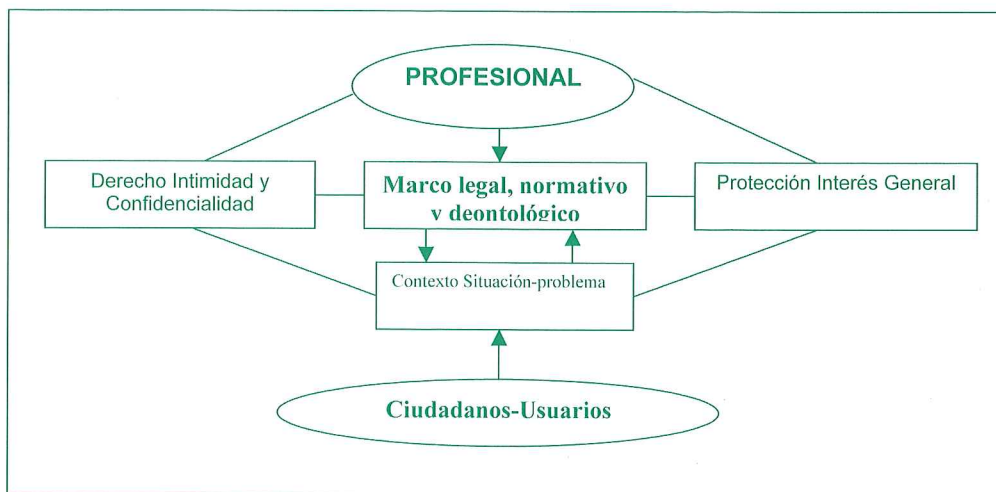


Figura nº 4: Conflicto entre principios deontológicos en el Uso responsable de la información

justificando de forma adecuada una actuación en ese sentido.

Los datos de la tabla nº 4 aclaran cómo se distribuyen los casos en los diferentes campos o áreas de intervención profesional. El porcentaje más bajo corresponde al Uso Responsable de la Información (21%) Las otras dos categorías juntas suman casi un 80% de los casos, correspondiendo a cada una de ellas un % muy similar.

En cuanto a la distribución por Áreas de intervención, podemos observar que las cuestiones relacionadas con APLICACIÓN DE NORMATIVAS, con un 41%, afectan de forma más relevante a las áreas de Vejez, Exclusión Social, Infancia-Adolescencia e Inmigración. Queremos llamar la atención sobre este dato, ya que, se trata de una cuestión que hace referencia a la JUSTICIA DISTRIBUTIVA y la escasez de recursos

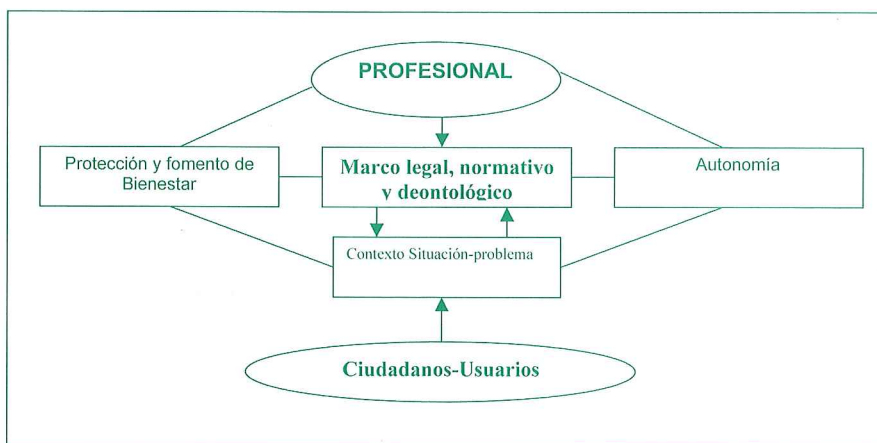


Figura nº 5: Conflicto entre principios deontológicos en la Capacidad de decidir de los usuarios

notas

19. Para una síntesis sobre la regulación del Secreto Profesional, véase el número monográfico "La confidencialitat i el Secret professional". Document elaborat per la Comissió de Confidencialitat i Secret Professional del Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya. Barcelona, 2000

20. En los principios de Bioética se habla de BENEFICENCIA y NO MALEFICENCIA, es decir, orientar la acción hacia el BIEN del usuario y/o evitar por todos los medios que su situación empeore. Véase GRACIA, D. Fundamentos de Bioética, Madrid, Eudema, 1989

21. Véase al respecto: ROSENCZVEIG, J.P.&VERDIER, P., Le Secret professionnel en travail

social, Dunod, Paris, 1998. GARCIA MACHO, R., Secreto Profesional y libertad de expresión del funcionario, Valencia, 1994. Citados por BERMEJO, F. La Ética del Trabajo Social, Bilbao, Desclee de Brouwer, 2002.

22. Código Deontológico citado en nota 20.

23. El código de ética de la Asociación Internacional de Trabajadores Sociales Estadounidenses (NASW) especifica sobre la competencia profesional para tomar decisiones, si éstas van a proteger la integridad de los clientes en caso de falta de capacidad. Para consulta de este documento véase: SALCEDO, D. Los valores en la práctica del Trabajo Social. Madrid, Narcea, 1999.

Los conflictos éticos en la práctica de los trabajadores sociales. Una experiencia de sistematización

TABLA Nº 4: Relación entre Cuestiones Éticas y Áreas de Intervención

Áreas Intervencion	Cuestiones éticas			Nº Casos
	Aplicación de normativas	Uso responsable de información	Capacidad de decidir	
Vejez	19	5	17	41
Drogodependencias	2	3	0	5
Exclusión Social	19	11	10	40
Familia	2	9	13	24
Inmigración	5	0	2	7
Infancia - Adolescencia	17	3	4	24
Discapacidades	0	0	13	13
	64	31	59	154
	41%	21%	38%	100%

para estos colectivos, así como al RIESGO que implica poner en manos de la LEY aspectos de las relaciones familiares y los valores educativos de otras culturas, que requerirían, a nuestro entender, un abordaje de colaboración y apoyo en la tarea socializadora y cuidadora.

Las cuestiones relacionadas con la CAPACIDAD de DECIDIR de los usuarios, representan un 38% del total de casos y afectan principalmente al área de Vejez, que continúa teniendo mayor peso numérico, seguida de las áreas de Familia, Discapacidades y Exclusión Social. Tanto en el caso de ancianos como de discapacitados tiene cierta lógica que se produzcan mayores conflictos en esta CUESTIÓN, ya que en ambos colectivos pueden verse disminuidas sus capacidades para ciertas tareas y decisiones. Pensar sobre el modo más

indicado de acompañar a las personas en sus procesos vitales, sin coacciones es una tarea siempre pendiente y necesaria para proteger la DIGNIDAD y los derechos fundamentales de cada ser humano. En cuanto a las áreas de Familia y Exclusión Social, los conflictos aparecen relacionados con personas y familias que, aunque adultas, viven situaciones de vulnerabilidad y desestructuración y que, necesitando protección, exigen su derecho a decidir sobre estilos de vida y relaciones.

Por lo que refiere al USO RESPONSABLE de la INFORMACIÓN, con un porcentaje muy inferior a los otros dos grupos: 20%, concentra el mayor número de casos en las áreas de Exclusión Social y Familia, ambos representan un 65% del total. La dispersión de situaciones y número de casos hace difícil extraer una conclusión.

No obstante estas áreas acogen al colectivo afectado por enfermedades infecciosas, básicamente VIH. Pensamos que estamos ante una temática delicada que los profesionales deben gestionar del modo más acorde con los derechos humanos y con mucha información sobre los riesgos reales para los afectados.

Quizás este tipo de cuestión tendrá menos peso en los próximos años, debido a los avances, no sólo de los tratamientos y la esperanza de vida de los afectados, sino de la imagen social del fenómeno²⁴.

Hasta aquí podemos dar por respondida la primera de las preguntas que nos hacíamos en el inicio del trabajo: *¿Qué tipo de cuestiones resultan más problemáticas desde el punto de vista ético en la práctica del Trabajo Social?*

Las situaciones problema: Resultados y conclusiones

A continuación presentamos la TAXONOMÍA o SUBCATEGORÍAS que reflejan las SITUACIONES-PROBLEMA asociadas a cada uno de los grupos de CUESTIONES ÉTICAS anteriormente señaladas.

Lo primero que se advierte en la enorme variabilidad y dispersión de situaciones-problema. Por ese motivo y con objeto de poder extraer conclusiones y elementos que ayuden a la reflexión es necesario hacer una selección de estos datos en función del número de casos identificados. El criterio que vamos a utilizar en esa selección es que la situación problema esté representado al menos por 6 casos.

En total hay 9 grupos de situaciones-problema que cumplen el criterio mencionado y que representan un 68% del total de casos.

Comentaremos más extensamente esta tabla, con el fin de clarificar qué tipo de colectivos sociales y usuarios pueden resultar afectados por las decisiones y las consecuencias de las intervenciones.

• **Personas mayores sin redes sociales ni familiares que requieren servicios de apoyo en situaciones de enfermedad crónica o coyunturas críticas.**

Algunas de las situaciones que hemos identificado tienen como escenario los desequilibrios territoriales en plazas y servicios públicos geriátricos o socio-sanitarios. Este hecho impide, por ejemplo enviar a una persona de un área determinada donde no existen plazas vacantes, a otra donde hay suficientes, por el hecho de que la normativa regula la adjudicación con arreglo al criterio territorial. Naturalmente en la medida que nos acercamos al CASO concreto, a la historia singular, más justificación encontramos al CONFLICTO MORAL de algunos profesionales que tienen ante sí una realidad a la que dar respuesta y sin embargo encuentran restricciones a su acción que muchas veces son meramente burocráticas.

Los conflictos éticos en la práctica de los trabajadores sociales. Una experiencia de sistematización

TABLA Nº 5: Cuestiones éticas y situaciones problema asociadas

Aplicación de normativas y reglamento	Nº Casos
Gestión y tramitación de prestaciones cobertura de necesidades básicas	17
Riesgo de abandono o negligencia con menores	10
Gestión y tramitación de altas médicas en servicios socio-sanitarios	9
Trasgresión de normas de convivencia en centros residenciales	7
Valoración y adjudicación de plazas y servicios limitados	6
Medidas institucionales que interfieren en proceso de ayuda	4
Pautas culturales y educativas en conflicto con derechos reconocidos a la infancia	4
Conductas de riesgo por parte de menores y adolescentes	2
Conocimiento de situaciones de abusos a menores dentro de la familia	2
Gestión de servicios y procesos para adopciones internacionales	2
TOTAL	63
Uso Responsable de la Información	
Petición de confidencialidad sobre enfermedades contagiosas que afectan a terceros	6
Comunicar diagnóstico enfermedades infecto-contagiosas a entidades públicas o privadas	6
Utilización de datos sobre personas con condenas pasadas o actuales que afectan a régimen penitenciario o a terceros	6
Comunicar carácter definitivo de ingreso en geriátricos a personas afectadas	3
Traspaso de información sobre patologías psiquiátricas y/o dependencias sustancias tóxicas de usuarios	2
Utilización de datos obtenidos en otros servicios sobre usuarios o personas relacionadas con ellos	2
Conocimiento de uso no autorizado de recursos económicos por hijos de personas ingresadas en geriátricos	2
Uso de información sobre diagnóstico médico en contexto inadecuado por miembro del equipo	1
Conocimiento sobre irregularidades en cumplimiento de normas legales o administrativas por usuarios	1
Conocimiento de dobles vidas o relaciones irregulares de parejas de usuarios	1
Petición de confidencialidad sobre procesos de diagnóstico médico a familia	1
Comunicar paradero de personas usuarias de servicio buscadas por su familia	1
TOTAL	32
Capacidad de decidir de los usuarios	
Aplicar tratamientos médicos o intervenciones sanitarias sin consentimiento del interesado	16
Rechazo de personas vulnerables sin apoyos sociales a ser institucionalizadas	12
Rechazo de personas adultas en situación de maltrato físico y/o psicológico a denuncia pública	7
Rechazo de personas con facultades físicas y/o mentales deterioradas a ser institucionalizadas	5
Dudas sobre continuidad de embarazo de mujeres en situación familiar precaria	4
Desacuerdos con familias sobre medidas de protección de menores	4
Renuncia de usuarios a apoyo familiar en situaciones de vulnerabilidad extrema	2
Persuasión de familias a profesionales para incapacitación de personas discapacitadas y/o enfermas mentales	2
Riesgo de vulneración del derecho a decidir de personas mayores institucionalizadas	2
Dudas sobre continuidad de embarazo de mujeres sin recursos y afectadas por VIH	1
Rechazo de personas vulnerables sin apoyos sociales a recibir ayuda en domicilio	1
Persuasión de familias a profesionales para incapacitación de personas mayores	1
Desacuerdos con familias sobre tipos de servicio o intervención para niños con dificultades de aprendizaje	1
Desacuerdos entre familia y profesionales sobre nivel de autonomía de persona discapacitada mental	1
TOTAL	59

TABLA Nº 6: Resumen de las principales situaciones-problema detectadas

CUESTIONES ÉTICAS	SITUACIONES-PROBLEMA	NºCASOS
Aplicación de Normativas y Reglamentos	Gestión y tramitación de renovación de prestaciones cobertura de necesidades básicas	17
	1) Valoración y adjudicación de plazas y servicios limitados. 2) Gestión y tramitación de altas médicas en servicios socio-sanitarios ³⁶	6+9=15
	1) Riesgo de abandono o negligencia con menores 2) Pautas culturales y educativas en conflicto con derechos reconocidos a la infancia ³⁷	14
	Trasgresión de normas de convivencia en centros residenciales	6
Uso Responsable de la Información	Utilización de información sobre enfermedades contagiosas que afectan a terceros (parejas y entidades) ³⁸	12
	Utilización de datos y referencias sobre personas con condenas pasadas o actuales que afectan a régimen penitenciario o a terceros	6
Capacidad de decidir de los usuarios	Aplicar tratamientos médicos o intervenciones sanitarias sin consentimiento del interesado	16
	Rechazo de personas vulnerables sin apoyos sociales a ser institucionalizadas	12
	Rechazo de personas adultas en situación de maltrato físico y/o psicológico o a denuncia pública	7

En cuanto a *la gestión y tramitación de altas médicas en servicios socio sanitarios*, produce bastantes conflictos, sobre todo cuando las personas afectadas han pasado por una situación transitoria en un centro hospitalario o socio-sanitario, y han de volver a la normalidad. Son muchos los casos en que no se dispone de medios económicos o apoyos familiares para continuar la recuperación o mantener una calidad de vida adecuada en el domicilio. De modo que, a la falta de recursos públicos, se le añade el contexto socio-familiar del afectado. Este contexto no siempre responde al ideal de familia que protege y apoya en situaciones de vulnerabilidad²⁵.

• **Personas y familias inmersos en procesos de exclusión y sin recursos para cubrir las necesidades básicas.**

El número de casos identificados referentes a este tipo de situaciones es alto, ello lo interpretamos como un elemento a favor de la conveniencia de revisar el marco normativo con relación a los acuerdos sobre contraprestaciones. La falta de respuesta a estos acuerdos de muchos usuarios que viven procesos de marginación o exclusión da mucho que pensar sobre la falta de adecuación de las políticas y las normativas a ciertos colectivos especialmente vulnerables. Porque si bien es cierto que

notas

25. Sobre las transformaciones de la familia y nuevas problemáticas, véase: FLAQUER, LL., La estrella menguante del padre. Barcelona, Ariel, 1999, DECALMER, P. Y GLENDENNING, F. (comp.), El maltrato a las personas mayores. Barcelona, Piados, 2000, ECK-GERNSHEIM, E., La reinención de la familia. En busca de nuevas formas de convivencia. Barcelona, Piados, 2003.

Los conflictos éticos en la práctica de los trabajadores sociales. Una experiencia de sistematización

resulta difícil mantener las ayudas y prestaciones sin que haya una reciprocidad por parte de los usuarios, en términos de OBLIGACIONES o esfuerzo por salir de la situación en la que se encuentran. No es menos real que debemos exigir la aplicación del derecho de todo ciudadano a la subsistencia o el BIENESTAR básico.

• Jóvenes y adultos en centros de acogida o socio-sanitarios que requieren protección por diferentes motivos y trasgreden las normas internas del centro.

Se trata de hombres alcohólicos que cometen alguna infracción y rompen las reglas básicas de convivencia, jóvenes con alguna dependencia de sustancias tóxicas que no respetan la abstinencia, o ancianos que no se adaptan a las limitaciones que impone la convivencia. En todos los casos el reglamento obliga a aplicar sanciones que generalmente implican la pérdida de la plaza residencial. Los profesionales se ven ante la disyuntiva de tener que hacer una lectura suficientemente flexible de los reglamentos internos para no abandonar a su suerte a estas personas.

• Niños y adolescentes procedentes de ambientes familiares desestructurados o multiasistidos, cuyas necesidades afectivas y educativas no pueden ser cubiertas de un modo satisfactorio dentro de su medio familiar.

Las dudas sobre el modo más adecuado de diagnosticar casos de riesgo e interpretar la legislación sobre protección de infancia, son uno de los temas que los profesionales viven de forma conflictiva. Seguramente muchos se sentirán más o menos seguros

aplicando la legislación o haciendo uso de protocolos o guías de buenas prácticas. Pero también es cierto que algunos trabajadores sociales se sienten muy angustiados cuando tienen que intervenir en familias cuyas actitudes o cuidados materiales de los hijos pueden ser valorados como negligentes.

No queremos dejar de comentar los casos de menores de otras culturas. Las situaciones detectadas representan una pequeña muestra de los conflictos derivados del desajuste que se produce en los primeros momentos de la llegada de población con religión y cultura diferente. Este desajuste está siendo especialmente significativo para el colectivo de religión musulmana. Y es que no siempre es fácil hacer coincidir ciertos usos y costumbres de la vida privada ligados a una concepción jerárquica y patriarcal de la sociedad, con los valores de la Modernidad y las leyes de un Estado de Derecho que se ha introducido cada vez más en este ámbito. Por otro lado la extensión de los Derechos Humanos pretenden ser una protección a los abusos del poder de todo tipo, incluido el que los propios progenitores ejercen dentro de la vida doméstica.

• Personas habitualmente procedentes de medios sociales muy precarios (drogodependencias, prisiones), que han sido infectados por el VIH y se defienden de la marginación y el sufrimiento escondiendo la situación a sus parejas o evitando el conocimiento público de su enfermedad.

Naturalmente estamos hablando de aquellas situaciones en que la persona

afectada, siendo consciente de las posibilidades de contagio a su pareja, se resiste a informar a ésta de su estado de salud. A pesar de que estos usuarios defiendan su derecho a la intimidad y tengan claro cuales son los medios de protección adecuados, los profesionales se sienten muy inseguros y responsables respecto a las posibles consecuencias de esta ocultación para terceras personas, cuyos derechos también deben ser protegidos.

De todos modos este tema resulta sumamente problemático y controvertido con relación a las enfermedades infecto-contagiosas, ya que no está claro si los derechos individuales son superiores que la salud pública o los derechos de la comunidad o personas cercanas a los infectados a protegerse. Algunos autores piensan al respecto, que los derechos individuales en casos de VIH deben ser protegidos siempre, no sólo por la alarma social que produce la enfermedad y la estigmatización que lleva implícita, sino por el rango constitucional que tiene este derecho²⁶. Como señalan ROSENCZVEIG y VERDIER, la ley no ofrece soluciones a los problemas planteados por esta enfermedad y concluyen que es la reflexión deontológica la que debe paliar esta falta.

Las razones de estas actitudes de huida o resistencia pueden ser muy variadas, aunque en su mayoría esconden el miedo lógico a perder la relación. De hecho quizás donde se hace más explícita la demanda de confidencialidad es en aquellas situaciones en las que los afectos dentro de la familia se ponen en cuestión. Tal vez por ello estos casos resultan más dolorosos y requieren un tratamiento muy especial por parte de los profesionales.

- **Personas mayores muy vulnerables, sin redes sociales ni familiares que se resisten a perder su independencia y no aceptan el tipo de ayuda institucional más habitual: el ingreso en instituciones.**

- **Personas enfermas que han caído en la indigencia por diferentes motivos y rechazan las ayudas que ofrecen los sistemas de salud (quimioterapias e intervenciones quirúrgicas)**

- **Personas discapacitadas que muestran dificultades para regirse de forma autónoma para la vida cotidiana y rechazan intervenciones médicas con fines limitadores de capacidades naturales (esterilizaciones, anticonceptivos)**

Estos tres grupos de personas y situaciones muestran los desacuerdos evidentes entre la percepción que tienen los profesionales sobre la situación de dependencia del usuario y la necesidad de que éste reciba protección y cuidados tendentes a aumentar su BIENESTAR, y la forma como las personas perciben su situación y desean tratarla.

La situación que llama más la atención dentro de esta categoría, es la que refiere a la aplicación de *tratamientos médicos, intervenciones sanitarias, o institucionalización de personas sin su consentimiento*. La mayoría de los casos identificados hacen referencia a personas que han perdido los lazos familiares y viven situaciones muy vulnerables afectados por patologías crónicas físicas y psíquicas, o adicciones (a veces ambas) y cuyo modo de vida

Los conflictos éticos en la práctica de los trabajadores sociales. Una experiencia de sistematización

resulta incompatible con el seguimiento sistemático de un tratamiento. Asimismo se han detectado algunos casos de personas con discapacidades tipo Borderline cuyos derechos fundamentales corren peligro de ser vulnerados por intervenciones médicas irreversibles.

Así mismo, aunque menos extremo, es el problema que plantean las personas mayores sin familia y con pérdida de ciertas capacidades, relación a su protección. En principio nos referimos a ancianos que no se les puede considerar faltos de recursos para la mayor parte de actividades cotidianas, pero cuyas necesidades básicas (físicas y psicológicas), no siempre quedan cubiertas fuera del ámbito institucional.

• Mujeres adultas o ancianas, víctimas de negligencias y abusos dentro de la familia, pero cuyos valores dificultan la denuncia pública y la responsabilidad personal en la solución del problema.

Para este tipo de casos preferimos no hablar estrictamente de Maltrato o Violencia de Género. Especialmente cuando se trata de mujeres mayores conviviendo con hijos o hermanos, es sumamente difícil identificar el tipo de relación que lleva a que la interesada informe de su malestar, pero al mismo tiempo se oponga a hacer público el "drama". Lo mismo ocurre con algunas mujeres adultas con parejas alcohólicas u otras patologías que han adoptado un rol pasivo y dependiente dentro de la convivencia familiar. Tanto unas como otras se quejan o piden ayuda inespecífica a los profesionales, pero esperan que sean ellos quienes resuelvan su falta de decisión y la renuncia a la propia responsabilidad.

Ciertamente, la acción profesional se mueve aquí en un terreno complejísimo de relaciones no siempre fáciles de entender desde la racionalidad. Por un lado la capacidad de AUTODETERMINACIÓN y defensa de las supuestas víctimas está disminuida por la situación de miedo y presión psicológica, lo cual hace pensar a los profesionales que están ante una persona a la que hay que proteger. Sin embargo, hay que considerar también la usurpación de RESPONSABILIDAD en que se puede incurrir tomando las riendas de la situación a través de la denuncia, sin el consentimiento de las personas afectadas.

Consideraciones finales

A la luz de los datos que ofrece esta investigación, creemos que estamos en condiciones de aportar algunos elementos de reflexión que ayuden a los profesionales del Trabajo Social y a los docentes interesados en esta materia.

En primer lugar pensamos que la Deontología Profesional no debería permanecer ajena a las condiciones del contexto donde se ha de materializar y de las prácticas cotidianas de los trabajadores sociales.

Las SITUACIONES-PROBLEMA detectadas en este trabajo son una muestra de cómo el contexto en que se enmarca la acción condiciona las respuestas profesionales. Hablamos de cuestiones sociológicas de las que no se puede prescindir en un análisis riguroso de las prácticas profesionales. Entre estas cuestiones podríamos destacar: envejecimiento de la población y mayor

vulnerabilidad que atender; fragmentación y aislamiento de los sujetos, con lo que ello representa en la falta de apoyo emocional de niños, jóvenes y adultos; papel de la mujer en los nuevos modelos de familia; los movimientos migratorios y el reto que supone convivir en un sistema multicultural²⁷.

Todo ello sin perder de vista que el marco legal y normativo donde los trabajadores sociales desarrollan su labor, es el resultado de políticas sociales restrictivas en los últimos años, con una incidencia real en la falta de recursos y servicios básicos para una población cada vez menos protegida por el Estado, a pesar de tantas declaraciones de derechos.

Precisamente algunas de las situaciones descritas en este trabajo, al quedar enmarcadas en estos condicionantes, pueden interpretarse como ajenas a la RESPONSABILIDAD individual de los trabajadores sociales. Pero sin restar importancia a ese hecho, no podemos dar la espalda a lo que podemos considerar sentimientos morales legítimos por parte de algunos profesionales. Y es que, además de lo anteriormente señalado, hay muchos factores que influyen en que estos sentimientos afloren, dificultando el análisis rigurosos de las situaciones y produciendo culpabilidades y tensiones internas e interprofesionales que se deberían evitar.

La falta de experiencia, por ejemplo, es considerada por algunos profesionales²⁸ como un factor que tiene una doble cara. Por un lado puede dificultar tener

conciencia sobre la dimensión ética de las situaciones, y por otro se tienden a vivir algunas cuestiones éticas con la ansiedad y los miedos que producen las presiones institucionales. Por otro lado, el exceso de expectativas respecto a la capacidad de los propios profesionales para resolver situaciones que casi siempre son complejas, es uno de los elementos que hay que considerar en un análisis sobre las vivencias morales de los profesionales. No es raro que se hable de “encargos imposibles”, ante los cuales los equipos profesionales no encuentran formas adecuadas de canalizar su frustración ante la falta de respuesta real a demandas desmesuradas por parte de la población o de las instituciones (VILAR, 2001:12) Asimismo queremos señalar algo que por ser poco explícito en la actividad cotidiana pasa desapercibido para muchos profesionales: la escasa utilización del marco teórico propio del Trabajo Social, que orientaría de una forma global la acción, integrando los aspectos técnicos, teóricos y éticos.

Desde nuestro punto de vista las tensiones y conflictos éticos individuales han de ser explicitados en los escenarios y ámbitos donde tienen lugar las prácticas profesionales, lo cual no significa que sea fácil emitir JUICIOS o VALORAR las

notas

27. FLAQUER, LI., (coor.) Informe sobre la situació de la família a Catalunya. Un intent de diagnòstic. Generalitat de Catalunya, Departament de Benestar Social 2002. Sobre el fenómeno del multiculturalismo y los cambios que requiere en nuestras sociedades, véase: TOURAINE, A., ¿Podremos vivir juntos?. Iguales y diferentes, Madrid, PPC, 1997.

28. Lo hemos podido constatar en nuestros espacios formativos con distintos grupos de profesionales.

Los conflictos éticos en la práctica de los trabajadores sociales. Una experiencia de sistematización

decisiones. Por el contrario, creemos que hay que ser muy cautelosos en este sentido. Tal y como el propio trabajo propone, a primera vista (PRIMA FACIE)²⁹ todos tendemos a defender VALORES ABSOLUTOS y quizás, en teoría se tenga que pensar de esa forma. Pero la vida se presenta con matices, las personas con las que habitualmente tratan los trabajadores sociales están inmersas en situaciones muy trágicas donde la naturaleza humana se manifiesta en toda su crudeza. Las circunstancias profesionales y personales de los trabajadores sociales tampoco son ideales. Ellos forman parte de todo el entramado social donde se desenvuelve su acción y no son ajenos, por tanto, a las problemáticas que tienen que atender. Los trabajadores sociales, no lo olvidemos, pueden tener una situación laboral inestable, pueden estar sufriendo un proceso personal desgastante en su vida privada, tener cierta confusión y prejuicios con relación a los cambios socio-culturales en los que tienen que intervenir, pueden ser personas más o menos inseguras o inmaduras y por supuesto actúan movidos por valores personales no siempre conscientes.

En definitiva, no siempre estamos ante un profesional con todas las capacidades, no sólo desde el punto de vista técnico, sino psicológico, capaces de dar respuestas JUSTAS, EFICACES y PRUDENTES.

Con estas apreciaciones no queremos decir que las intervenciones inadecuadas éticamente, no deban señalarse dentro del propio colectivo profesional. De ninguna manera. Las malas prácticas deben tender a erradicarse y eso sólo es posible haciéndolas visibles en el marco adecuado. Lo que

hemos querido señalar con lo anteriormente expuesto es la necesidad de trascender la CRÍTICA superficial en la profesión y la importancia de pensar individual y colectivamente sobre la ética, entendida como VIVENCIA dentro de un contexto.

Llegado a este punto, nos preguntamos si es posible que en la formación de los futuros profesionales no se pierda de vista la dimensión ética que tiene su tarea y la responsabilidad que asume cada uno de ellos al elegir dedicarse al Trabajo Social.

Aunque la respuesta a esta cuestión no es fácil, nos vamos a arriesgar con algunas reflexiones en torno a la formación profesional, reflexiones que parten fundamentalmente de la propia experiencia docente.

En primer lugar habría que cuestionarse hasta qué punto la reflexión moral sólo es necesaria en casos excepcionales, cuando la situación de conflicto es evidente. Al contrario, pensamos que los profesionales de la acción social deberían ir construyendo una cultura ética capaz de integrarse en los marcos teóricos y habilidades técnicas que se utilizan en lo cotidiano. Eso significa hacer más explícitos los valores que subyacen a esos ámbitos y dimensiones de la práctica. Quizás de esta forma las situaciones que, en principio parecen moralmente conflictivas, puedan ser analizadas y resueltas dentro de un marco de referencia capaz de fundamentar la acción desde todos los puntos de vista: teórico, técnico y ético.

Sería deseable, por tanto, abandonar esa concepción puramente tecnocrática de

las profesiones sociales, según la cual los trabajadores sociales, educadores y demás técnicos relacionados con este campo de trabajo realizan una labor de tipo práctico, aplicando técnicas dentro de un marco legal determinado, al que se adhieren.

Pero también es cierto que a pesar de todo, los profesionales van a encontrarse con CONFLICTOS MORALES más o menos extremos en lo cotidiano y que podrán ser vividos como hechos excepcionales ante los que hay que pararse a reflexionar.

En este sentido las escuelas universitarias, colegios profesionales y demás escenarios donde se forman los profesionales de la acción social, deben potenciar una formación orientada a la toma de conciencia sobre la dimensión ética del trabajo profesional; ofreciendo elementos conceptuales y procedimentales adecuados a la aplicación de la Ética a las situaciones de la vida real. Aunque bien es cierto que no podemos caer en algunos errores que otros autores han señalado. (CAMPS, 2001:152)

- **Pensar que los procedimientos evitan los errores y las injusticias.** Los resultados de nuestras decisiones nunca pueden ser controlados del todo.
- **Sucumbir al legalismo o la aplicación mecánica de reglas sin atender a la diversidad de situaciones.** No se puede confundir lo moral y lo legal.
- **Pensar que basta con elaborar guías, códigos o documentos para las buenas prácticas, para que todo discurra de**

acuerdo con ellas. No podemos escapar a la complejidad de la vida y a la experiencia del conflicto.

Como bien dice Victoria Camps, *“para hacer frente a la incertidumbre y el desacuerdo moral, solo contamos con la sociedad organizada política o socialmente”* (CAMPS, 2001:149) Se habla entonces de una ética que no se limita ni a la pura subjetividad del individuo que decide, ni tampoco a la total OBJETIVIDAD de los principios universales. La propuesta que parece más adecuada en un mundo plural y sin certidumbres, es la ética INTERSUBJETIVA. El escenario adecuado donde es posible este tipo de prácticas es la ORGANIZACIÓN. Una organización entendida como AGENTE MORAL en la que sus miembros comparten fines más o menos comunes, cuya aceptación produce aceptación o controversia, pero que en todo caso permite que la ÉTICA sea algo que se descubre y se construye dentro de un determinado orden social.

En este sentido se entienden las prácticas reflexivas de tipo colectivo, es decir, la potenciación dentro de los equipos de trabajo del hábito de revisión y supervisión de casos en los que se hayan identificado

notas

29. Se puede traducir por “a primera vista”. El filósofo D. Ros introdujo la noción de “Deber Prima Facie” para poder resolver conflictos entre principios o valores de igual jerarquía, llamados también dilemas. Aunque a primera vista, una situación deba ser resuelta aplicando determinado principio, en caso de dilema se deben valorar otros aspectos relacionados con la situación. Para una ampliación de esta noción véase: SADABA, J. Diccionario de Ética. Barcelona, Planeta, 1997, pp.54 y ss.

problemas y conflictos éticos³⁰. Como hemos señalado en otra ocasión el individualismo es un mal, no solo por ineficaz, sino por el sentimiento de soledad, aislamiento e indefensión que produce en los profesionales tener que tomar decisiones sin contar con el apoyo de un grupo³¹.

Lo cierto es que no existen las recetas, y menos para situaciones de la complejidad del campo social en que nos movemos. El diseño de procedimientos para la toma de decisiones, es desde luego necesario, aunque ciertamente existen algunos modelos de análisis de gran ayuda³² que los propios profesionales deberían ir completando a partir de la experiencia extraída de su práctica.

Los interrogantes y las respuestas que hemos ido desarrollando en esta investigación, queremos considerarlas provisionales, hasta que otros trabajos vengan a completar o complementar nuestra aportación al conocimiento de la experiencia moral de los trabajadores sociales. Esperamos haber contribuido a esa finalidad, porque en definitiva, hacer visibles los problemas éticos de los trabajadores sociales no tiene otro sentido que éste: *contribuir a la construcción de conocimiento sistemático sobre Ética y Acción Social y ayudar así a reflexionar sobre este aspecto de la práctica.*

Animamos a todos los profesionales interesados por estas cuestiones a discutir, completar y enriquecer nuestras aportaciones.

Bibliografía

- AGUAYO, C.: "La práctica profesional y la sistematización como producción de conocimientos: algunos desafíos actuales", en *Perspectivas. Notas sobre intervención y acción social*, año Universidad Católica Blas Cañas. pp.75-83
- ANGUERA, M.T. *Metodología de la observación en las ciencia humanas*, Madrid, Cátedra, 1992.
- ARANGUREN, J.L. (1997), *Ética*, Madrid, Biblioteca Nueva.
- ARISTOTELES (1987), *Ética a Nicómaco*, Madrid, Espasa Calpe.
- BANKS, S. (1997), *Ética y valores en el Trabajo Social*, Barcelona, Píados.
- BERMEJO, F. (2002), *La Ética del Trabajo Social*, Madrid, Desclée de Brouwer.
- CAMPS, V. (2001), *Una vida de calidad. Reflexiones sobre Bioética*, Barcelona, Ares y Mares.
- COBO, J.M. (2001), *Ética Profesional en las Ciencias Humanas y Sociales*, Murcia, Fierro Editores.
- CIFUENTES, Rosa M. (1999), *La sistematización de la práctica del Trabajo Social*, Editorial Lumen.
- DECALMER, P. Y GLENDENNING, F. (comp.) (2000), *El maltrato a las personas mayores*, Barcelona, Píados.
- "Deontologie en S. Sociale", ANAS, París, 1976.
- ECK-GERNSHEIM, E. (1993), *La reinención de la familia. En busca de nuevas formas de convivencia*, Barcelona, Píados.
- FLAQUER, LL. (1999), *La estrella menguante del padre*, Barcelona, Ariel

FLAQUER, Ll., (coor.) (2002), Informe sobre la situació de la família a Catalunya. Un intent de diagnòstic, Generalitat de Catalunya, Departament de Benestar Social.

FUENTES, T., "Abordar el conflicto moral. De la inteligencia ética personal a la inteligencia ética compartida", en Revista de Educación Social, Nº 17, Enero-Abril, 2001, Barcelona, Fundació Pere Tarrés, pp.75-84.

FUENTES, T., "La formación en ética profesional: reflexión y diálogo. Relato de una experiencia compartida", en Cuadernos de Trabajo Social, núm. 11, 1998, Madrid, Universidad Complutense, pp. 233-249.

GARCIA MACHO, R. (1994), Secreto Profesional y libertad de expresión del funcionario, Valencia.

GRACIA, D. (1989), Fundamentos de Bioética, Madrid, Eudema.

GRASSI, E. (1989), La mujer y la profesión de Asistente Social. El control de la vida cotidiana, Buenos Aires, Humanitas.

GRAZZIOSI, L. (1978), Códigos de Ética del S. Social, Buenos Aires, Humanistas

GUISAN, E. (1995), Introducción a la Ética, Madrid, Cátedra.

INNERARITY, D. (2001), Ética de la hospitalidad, Barcelona, Península.

KISNERMAN, N. (compilador) (2001), Ética, ¿un discurso o una práctica social?, Barcelona, Piados.

"La confidencialitat i el Secret Profesional". Document elaborat per la Comissió de Confidencialitat y Secret Profesional, Col.legi Oficial de Diplomats en Treball Social y Assistents Socials de Catalunya, Barcelona, 2000.

LÓPEZ, M.L., "Concepto de Ética y su aplicación en el Trabajo Social", Jornadas de T. Social, Hospital de San Rafael, Madrid, 1992.

MARINA, J.A. (2000), Crónicas de la Ultramodernidad, Barcelona, Anagrama.

MARTÍNEZ, M.C. (2992), Ética Psiquiátrica, Madrid, Ed. Desclee.

MORENO, J.L., "Potección Social, dominación. A propósito de "Lady Bir, Lady Bird", Revista de Trabajo Social, nº 139, 1995, pp.138-141.

30. Se habla también de supervisión asimétrica (conducida por un profesional contratado con ese fin por la institución) y supervisión simétrica (el grupo se responsabiliza de su organización y conducción).

31. Sobre este y otros aspectos de la formación ética véase, FUENTES, T. "Abordar el conflicto moral. De la inteligencia ética personal a la inteligencia ética compartida", en Revista de Educación Social, nº 7, Enero-Abril 2001, pp. 75-84.

32. Entre ellos especialmente el esquema de trabajo de análisis de casos que propone Alipio Sánchez en su último libro. SANCHEZ, A. Ética de la intervención social. Barcelona, Paidós, 1999. Así mismo resulta útil el modelo extraído del profesor Gracia para la bioética y que presenta Francisco Bermejo con algunas modificaciones. BERMEJO, F. Op.cit. Algunos autores ofrecen pistas interesantes para el análisis de situaciones conflictivas. Véase LÓPEZ, M.L. "Concepto de Ética y su aplicación en el Trabajo Social". Jornadas de T. Social, Hospital de San Rafael, Madrid, 1992. Aunque solo sea de paso queremos apuntar la necesidad de crear redes de comunicación interprofesional e interinstitucional a través de las cuales se de publicidad a las "buenas prácticas". Hoy día es posible no solo eso, sino la utilización de la tecnología para la discusión y la creación de vínculos entre profesionales que sirvan de apoyo y aprendizaje en un mundo en continuo cambio.

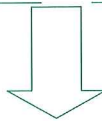
Los conflictos éticos en la práctica de los trabajadores sociales. Una experiencia de sistematización

- MORENO, J.L., "Ética y estética en Trabajo Social. Nuestra profesión frente al debate de la Postmodernidad", *Revista de Trabajo Social*, nº 140, 1995, pp. 32-39.
- MORENO, J.L., "Ciencia, ideología y comunicación en el Trabajo Social. Una alternativa dialéctica", en *Gaceta Antropológica*, 13, 1997.
- NAVARRO, S. (2004), *Redes sociales y construcción comunitaria. Creando (con)textos para una acción social ecológica*, Madrid, CCS. Col. Intervención Social.
- ROSENCZVEIG, J.P.&VERDIER, P. (1998), *Le Secret professionnel en travail social*, Ed. Dunod, Paris.
- SÁDABA, J. (1997), *Diccionario de Ética*, Barcelona, Planeta.
- SALCEDO, D. (2001), *Autonomía y Bienestar. La Ética en el Trabajo Social*, Granada, Comares.
- SALCEDO, D. (1999), *La práctica del Trabajo Social*, Madrid Narcea.
- SALCEDO, D., "¿Es terrorista la práctica del trabajo social?. Una respuesta al Pr. J.L.Moreno", *Revista de Treball Social* nº 141, 1996, pp.130-133.
- SALCEDO, D., "Deberes de confidencialidad e identidad en trabajo social", *Servicios Sociales y Política Social*, nº 57, pp. 43-56.
- SALCEDO, D., "La participación social en los servicios públicos desde la perspectiva del trabajo social", *Documentos de Trabajo Social* nº 16, 1999, pp. 113-121.
- SALCEDO, D., "El papel de la autonomía personal en el trabajo social", *Revista de Treball Social*, nº 130, 1993, pp. 31-48.
- SANCHEZ, A. (1999), *Ética de la intervención social*, Barcelona, Paidós.
- SANDOVAL, A. (2001), *Propuesta metodológica para sistematizar la práctica profesional del trabajo social*, ed. Espacio, Argentina.
- SOTELO, I., "Moralidad, legalidad, legitimidad: reflexiones sobre la Ética de la responsabilidad". *Revista Isegoría*, nº 2, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Madrid, 1990, pp.29-44.
- THIEBAUT, C., "Juzgar la acción, rechazar el daño e imputar responsabilidad", en *Taula, quaderns de pensament*, núm. 33-34, Universitat de les Illes Balears, Palma, 2001, pp. 15-28.
- TORRALBA, F., "Los límites del principio de Autonomía. Consideraciones filosóficas y bioéticas", *Ars Brevis, Anuario de la Cátedra de Ramón Llull*, Blanquerna. Barcelona, 2000, pp. 355-375.
- TOURAINÉ, A. (1997), *¿Podremos vivir juntos?. Iguales y diferentes*, Madrid, PPC.
- VAN MANEN, M. (2003), *Investigación educativa y experiencia vivida*, Idea Books, S.A. Barcelona.
- VILAR, J., "La ética en la práctica cotidiana de las profesiones sociales", en *Educación Social*, nº 17, Enero-Abril 2001, Barcelona, Fundació Pere Tarrés, pp. 10-23.

Anexo



- Situaciones en las que se ha identificado una temática específica moralmente significativa, se ha producido una toma de decisiones y se conocen las consecuencias.
- Situaciones en las que, además de una temática ética específica e identificable, ilustran la complejidad y los condicionantes contextuales para una buena práctica. En algunos casos se han tomado decisiones y en otros no.
- Relatos inacabados en la que se observan determinados aspectos que tienen dimensión ética, sin que podamos hablar de CONFLICTO MORAL para el sujeto de decisión.
- Situaciones que quedaron descartados para nuestra investigación, bien porque las decisiones moralmente significativas no corresponden al Trabajador Social, o bien porque presentaban otro tipo de conflictos, no estrictamente éticos.



**Los conflictos éticos en la práctica de los
trabajadores sociales. Una experiencia de
sistematización**

ficha de Registro

Nº caso-----Fecha registro-----

AREA: Discapacidades

AMBITO: Servicio Especializado

SERVICIO: Hospital de Día

Colectivo afectado: Persona con discapacidad Psíquica

Entidades/organismos implicados:

DESCRIPCIÓN SITUACIÓN

Se trata de Teresa, una joven de 19 años que está siendo tratada en un hospital de día de problemas psiquiátricos. El diagnóstico de esta joven es de retraso mental límite con algunos trastornos de conducta asociados. El retraso mental supone la existencia de un coeficiente de inteligencia inferior a la media, acompañado de dificultades en la conducta adaptativa.

Estas dificultades se detectan en el área de seguridad-autocuidado y en la imposibilidad que hasta ahora ha demostrado de poder mantener un trabajo durante mucho tiempo. No obstante, se están trabajando estos temas y hay una buena respuesta por el momento. El equipo de profesionales valora que Teresa tiene bastante autonomía y su integración en el medio donde se mueve habitualmente es aceptable. El objetivo fundamental del equipo que trabaja con esta joven es conseguir su integración en algún taller protegido (CET). Por ahora no cobra ninguna pensión por incapacidad.

El PROBLEMA moral aparece cuando los padres de Teresa se entrevistan con la T. Social para consultar con ella un tema que les preocupa: la posibilidad de que su hija quede embarazada, puesto que la edad que tiene y las relaciones sociales que mantiene hacen pensar en la posibilidad. Además ella ha comentado algunas veces que en un futuro quiere casarse y tener hijos. Por ese motivo lo que les interesa conocer es la vía para poder ESTERILIZAR a la joven, porque, según ellos, es lo más seguro y por tanto lo que a ellos les dejaría más tranquilos.

La trabajadora social trata de mostrarles otros caminos diferentes al de la esterilización haciéndoles ver lo radical del método, pero sobre todo, advirtiéndoles de que tal cosa no es posible hacerla sin el consentimiento de su hija, a no ser que un juez la declare INCAPACITADA, cosa que hasta el momento no ha ocurrido, y es poco probable de que pueda aceptarse legalmente su INCAPACITACIÓN TOTAL.

Así pues, el problema tiene que ver con la posibilidad de que se puedan vulnerar los derechos básicos que Teresa tiene, a pesar de su deficiencia: decidir sobre algo tan íntimo como la maternidad y eso compete, sólo en parte, a la profesional, ya que su informe técnico tiene una cierta influencia en el proceso que se inicie (en caso de que sea esa la decisión de los padres). Serán las valoraciones y el diagnóstico del Psiquiatra lo que en definitiva tendrá influencia decisiva sobre un juez a la hora de declarar incapacitada a la joven.

Sin embargo, como profesional, la trabajadora social está implicada en una situación delicada, y sabe que sus intervenciones a partir de ahora van a tener una incidencia en los padres de Teresa, así que debe decidir si quiere simplemente informar de los trámites y posibilidades que tiene el caso, o ha de utilizar la persuasión, induciendo a esta familia hacia uno de los posibles caminos.

NOTA: Relato inacabado (no resuelto en el periodo de observación y registro), con interrogantes y cuestiones abiertas a discusión

CUESTIÓN ÉTICA: Capacidad de decidir de los usuarios

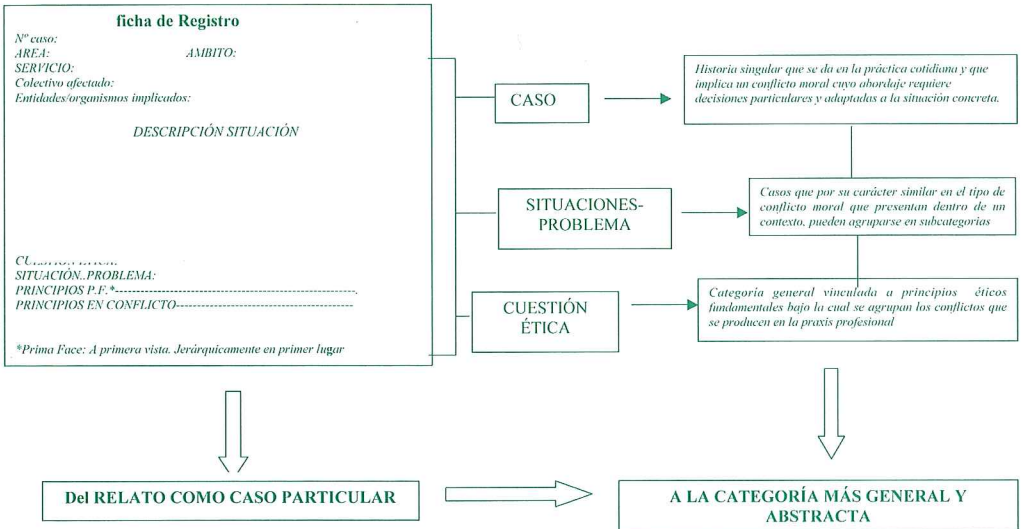
SITUACIÓN PROBLEMA: Aplicar tratamientos médicos sin el consentimiento del interesado

PRINCIPIOS P.F.: * Autodeterminación

VALORS EN CONFLICTO: Eficacia

*Prima Face: A primera vista. Jerárquicamente en primer lugar

CLASIFICACIÓN DEL MATERIAL





Sección
libre





Diseño y aplicación de un proyecto de investigación/acción/reflexión en la intervención con familias desde el ámbito de atención primaria

VV.AA.*

*Si la naturaleza es la respuesta
¿cuál era la pregunta?*

Jorge Wagensberg

Preámbulo

La frase que da título a un libro de Jorge Wagensberg¹ nos acerca e introduce en la forma de entender la investigación que desarrollaremos en este artículo. Casi que, variando alguna palabra, podríamos decir que nos sirve de hipótesis inicial: si la intervención social con familias es la respuesta ¿cuáles son las preguntas que nos han llevado a realizarla?, o, formulada de un modo más práctico, ¿qué hacemos cuando decimos que hacemos intervención con familias? Así, abrimos el espacio de la investigación no únicamente a la necesidad de encontrar respuestas si no, y sobre todo, al arte de hacerse preguntas.

Son muchas las ocasiones en las que los profesionales de la intervención social comentamos la necesidad de hacer investigación, pero al mismo tiempo reconocemos las dificultades: cuestiones de tiempo, de recursos y a veces también los problemas para encontrar las metodologías apropiadas. Este último suele ser un factor decisivo pues si pensamos en metodologías estrictas y “científicas” en las que hay que elaborar instrumentos complejos, aplicar fórmulas estadísticas, seleccionar muestras, establecer categorías etc... enseguida asociamos que vamos a necesitar un tiempo extra de nuestro trabajo para realizarlo.

Sin embargo, nosotros pensamos que hay metodologías como las de investigación/

acción/reflexión que son muy útiles para abordar determinadas áreas de la intervención social, que están más cerca de nuestra “sensibilidad profesional” y que se van construyendo en la cotidianidad de los actos profesionales y no en el marco de las grandes construcciones teóricas. Son metodologías más arriesgadas porque no caben en los límites formales de una hoja de cálculo y ajenas a las fórmulas estadísticas porque están hechas con palabras. Sus valores fundamentales son: primero, que estimulan y generan conversaciones sobre nuestras intervenciones y, segundo; que permiten realizar varias actividades simultáneamente, a saber:

- La propia atención a las personas
- La investigación sobre la mejor manera de hacerlo
- La formación en nuevas técnicas y procesos de intervención
- El diseño de herramientas para impulsar la calidad y mejora continua

Estas son las reflexiones iniciales que sustentan el proyecto que a continuación desarrollamos y que a los efectos de este artículo se estructura de la siguiente forma: En el apartado dos (2) se describe el

notas

* Matilde Arauna, (Psicóloga. Jefa de Servicio), Sara Dopazo, (D.T.S.), Valentín de Andrés, (E. Social), María Teresa Ruiz, (E. Social), Mercedes Andrés, (D.T.S.), Nieves Sancho, (E. Social), Pilar Agüero, (D.T.S.), Ruth del Caño, (D.T.S.), Ascensión Moreno, (D.T.S.), Patricia Bueno, (E. Social) y Pedro Arambarri, (D.T.S.).

¹ “Si la naturaleza es la respuesta. ¿cuál era la pregunta? Y otros quinientos pensamientos sobre la incertidumbre”. Jorge Wagensberg. Tusquets editores. Colección metatemas. Año 2002. Barcelona.

Diseño y aplicación de un proyecto de investigación/acción/reflexión en la intervención con familias desde el ámbito de atención primaria

contexto institucional en el que surge el Proyecto y el porqué. El apartado tres (3) recoge el proyecto inicial tal y como fue presentado. El cuatro (4) describe las dinámicas que generó la aprobación del mismo y cómo se fue organizando y el (5) el Manual de Buenas Prácticas consensuado.

El Contexto Institucional

En Octubre de 2003, la Jefatura de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Santander sugiere la creación de un grupo que, integrado por profesionales de este Servicio, trabajen con un doble objetivo: revisar y actualizar conocimientos e instrumentos para la intervención familiar y elaborar las directrices del futuro Plan del Menor y la Familia del municipio de Santander.

Este grupo, formado por ocho profesionales (Diplomados en Trabajo Social y Educadores Sociales) se constituye en noviembre de 2003 y entre sus primeras iniciativas para cumplir con el objetivo de revisar y actualizar conocimientos presenta un Proyecto de Investigación/Acción/Reflexión en la intervención con familias que queda aprobado en Diciembre de ese mismo año. Lo que recoge el apartado tres siguiente es el texto íntegro y original del Proyecto presentado y aprobado.

Proyecto de Investigación/ acción/reflexión En el trabajo con Familias

Introducción

Con el objetivo de contribuir a clarificar la

atención profesional que desde SS.SS. de Atención Primaria del Ayto. de Santander se ofrece a las familias se presenta este proyecto de investigación/acción/reflexión. Su metodología pretende:

- Integrar lo que ya se está haciendo.
- Recoger información sobre las áreas-problema objeto de intervención familiar y sobre los procedimientos con los que se interviene.
- Ensayar un protocolo de intervención.
- Interferir lo menos posible en la dinámica cotidiana de funcionamiento de las UTS.

A este fin, y con objeto de enmarcar los contenidos a trabajar/investigar se crea una guía de clasificación que especifica niveles, objetivos y tipologías de dificultades familiares:

- Ser lo suficientemente amplia como para que quepan todas las demandas familiares.
- Ser lo suficientemente sencilla y manejable a efectos de recogida de información y clasificación de las intervenciones.
- Que priorice el aspecto de intervención profesional sobre otras cuestiones más conceptuales como definiciones de familias pues será la propia investigación la que al final indicará qué tipos de intervención son los más adecuados/pertinentes/posibles.

El proyecto tiene una orientación ecosistémica pues tiene en cuenta y relaciona los diferentes ámbitos presentes en la intervención con familias: el contexto de intervención (los propios servicios y

profesionales de los SS.SS. de Atención Primaria, y su coordinación con los especializados), los procesos de atención que se realizan (cómo se atiende y qué respuestas se dan) y las propias demandas de las familias (porqué acuden).

Guía de clasificación

Nivel 1

Tipología. Familias en las que la demanda es clara y, en principio, no parece darse una situación sociofamiliar conflictiva. Tienen recursos psicosociales propios suficientes para afrontar la situación por la que consultan.

Plazos. Intervención a corto plazo. Entre uno y tres meses.

Objetivo. Dar respuesta a la demanda con el recurso y la intervención apropiada.

Ejemplos. Familias que demandan información sobre recursos escolares, formativos, sociales, de ocio y tiempo libre, sanitarios, legales....

Nivel 2

Tipología. Familias en las que el problema/situación por la que consultan está afectando la dinámica familiar y necesitan apoyo profesional para afrontarla de manera más adecuada.

Plazos. A medio plazo. A partir de tres meses. Objetivo. Facilitar la comprensión de la situación por la que consultan y las posibles alternativas y apoyos para un mejor afrontamiento de la misma en una relación

de colaboración con los SS.SS. Ejemplos. Familias en crisis, monoparentales, familias cuidadoras con cargas afectivas y/o socio-económicas importantes, presencia de problemas de salud, problemas de relación con los hijos...

Nivel 3

Tipología. Familias con múltiples problemas, en las que varios miembros presentan dificultades importantes, con tradición de contactos con redes profesionales, con escasos recursos económicos y en situaciones de riesgo o de exclusión social.

Plazos. Largo plazo.

Objetivo. El objetivo general sería evitar que estas familias lleguen a situaciones de exclusión y aislamiento social graves.

Metodología

Como complemento a esta guía de clasificación se realizarán las tres siguientes actuaciones metodológicas:

1. Confeccionar un "Manual de Buenas Prácticas de intervención con familias" en el que se especificaran con mayor detalle las intervenciones y el proceso de atención a seguir. Este Manual deberá ser consensuado por todos los profesionales y el guión que se sugiere para trabajarlos en los equipos es:

Introducción

Conceptos Básicos

- Cuando la demanda individual se convierte en familiar.

Diseño y aplicación de un proyecto de investigación/acción/reflexión en la intervención con familias desde el ámbito de atención primaria

- Definición de las intervenciones profesionales.
- La Primera Entrevista: ¿Quién/es la hace/n?, ¿Qué preguntan?, ¿Qué técnicas utilizan?, ¿Cómo se acaba?.

La valoración

- Cómo se hace el análisis de la demanda.
- Quién interviene en esta valoración.

El plan de Intervención

- Qué áreas debe recoger el plan de intervención.
- Cómo se distribuyen las tareas.
- La temporalización de la intervención.
- Criterios para la derivación.

La documentación.

El expediente familiar.

Anexo I. Legislación en materia de familia.

Anexo II. Guía de Recursos en materia de familia. Municipio de Santander.

Anexo III. Protocolos. "Mujer y violencia doméstica". "Malos tratos a niños".

2. Elaborar una ficha de investigación. Para que pueda ser discutida en los equipos se propone el siguiente guión de áreas que la ficha debería recoger:

Demanda familiar:

Valoración Profesional:

Nivel de intervención:

Fecha de inicio:

Fecha de terminación:

Áreas problema: Salud, Laboral, Economía, Vivienda, Educación/formación, Ocio/tiempo libre y Relacional: Intra familiar y extra familiar.

Apoyos: Informales y Formales.

Intervenciones: Apoyo psicológico, Asesoramiento, Apoyo Social, Socioeducación, Información, Orientación, Acompañamiento, Coordinación, Seguimiento y Derivación.

Recursos: Prestaciones económicas, Servicio de Ayuda a Domicilio, Becas, Servicios especializados (sociales, escolares, sanitarios, judiciales). Especificar, Ocio/tiempo libre y Otros.

Dificultades en la intervención: Profesionales y de la familia.

3. Elaborar una pequeña "Guía de recursos de atención a la familia en el municipio de Santander".

Una vez elaborados estos documentos se procederá a implantar este modelo de atención/investigación en dos o tres UTS como experiencia piloto (el criterio para elegirlos sería el de la disponibilidad profesional para asumir este proyecto durante un tiempo determinado) Se considera que si se lleva a cabo en todos sus aspectos este modelo permitiría en un plazo de tiempo suficiente:

- Identificar qué procesos de atención deben impulsarse con las familias que llegan a SS.SS. clarificando las intervenciones y procurando a los profesionales una guía de actuaciones.
- Recoger información sobre los perfiles y demandas expresadas por las familias.
- Ayudar a establecer criterios de derivación y coordinación con otros servicios e instituciones.
- Planificar necesidades de recursos humanos, prestaciones económicas y proyectos sociales cuyo núcleo de intervención sea la familia.

Recursos

Los propios de las UTS que intervengan en el proyecto y un coordinador que centralice la información y haga un seguimiento adecuado de la investigación.

La Evaluación

Este Proyecto utilizará dos tipos. Una evaluación final que permitirá cuantificar (gracias a la información que aportarán las fichas de investigación) los siguientes Indicadores:

- Niveles de intervención. (Cuántas familias de cada nivel han sido atendidas).
- Tiempo de intervención. (Cuánto ha durado la intervención con cada familia)
- Motivo de finalización. (Siguiendo lo especificado en el Manual)
- Nº de Entrevistas
- Visitas domiciliarias
- Demandas: Se intentarán categorizar al final de la investigación
- Areas problema. Según las recogidas en el Manual
- Tipos de apoyo formal
- Tipos de apoyo informal
- Intervenciones. Tipos. Según las descritas en el Manual
- Dificultades familiares y/o profesionales. Se intentarán categorizar al final de la investigación.

El objetivo de esta evaluación es el de recoger la información que nos permita

conocer: cuales son los perfiles de las familias que se atienden con más frecuencia desde los Servicios Sociales, cual es el tiempo medio de intervención por familia, porqué y de que forma se finaliza la atención, cuáles son las áreas problema que identificamos, qué tipos de intervención realizamos y con qué dificultades nos encontramos.

Y una evaluación del proceso en la que a través de reuniones específicas con los profesionales implicados se recogerá información sobre los puntos fuertes y débiles en la aplicación del Manual de Buenas Prácticas y sobre todos aquellos aspectos propios de la atención a las familias que, durante el proceso de investigación, pudieran plantear dificultades.

Flujograma de Proyecto

(Aquí va el Flujograma o Proceso de Implantación del Proyecto que se presenta en el documento adjunto).

Lo que la presentación del proyecto generó

Hasta aquí el proyecto tal y como fue presentado y aprobado. Puede que algunos lectores hayan tenido la impresión de que es demasiado escueto, es decir, que no desarrolla con suficiente profundidad los temas y conceptos que aborda pero es que esta propuesta solo tenía el objetivo de provocar el debate² entre los profesionales

■ notas

2. "Investigar es conversar, enseñar es conversar, aprender es conversar, experimentar es conversar, reflexionar es conversar". Aforismo 421 del libro citado en el preámbulo.

Diseño y aplicación de un proyecto de investigación/acción/reflexión en la intervención con familias desde el ámbito de atención primaria

para poder ir trabajando sobre las aportaciones que los mismos pudieran realizar a este proyecto inicial: era una manera de, por una parte, acotar el espacio conceptual, es decir, hablar y reflexionar sobre conceptos que tienen que ver con la intervención familiar y por otra, poner una limitación temporal que permitiera llegar a un consenso sobre el modelo de investigación y los instrumentos a utilizar. Así, durante los meses de Enero y Febrero de 2004 se discuten algunos de los aspectos que contemplaba dicho proyecto (definición de las intervenciones profesionales, elaboración de un manual de buenas prácticas....) hasta llegar a un primer consenso a finales de febrero de 2004. Esta discusión tuvo por protagonistas no solo a los integrantes del Grupo de Familias sino a todos los profesionales de Servicios Sociales pues fue incluido como orden del día en las reuniones protocolizadas de las diferentes Unidades de Trabajo Social del municipio.

En la última reunión del grupo (18/03/04) se decidieron también las dos Unidades de Trabajo Social que participarían en el proyecto por lo que el equipo de investigación quedó conformado por cuatro trabajadoras sociales, dos educadoras y un coordinador. La Educadora Social responsable del Programa de Orientación Familiar del Ayto. tendrá funciones de apoyo en la investigación.

La primera reunión de este equipo de investigación tuvo lugar el 26 de marzo con el fin de clarificar dudas y temporalizar el trabajo. Se decidió comenzar el proyecto el 1 de abril y mantener una primera reunión formal de evaluación global en junio y otra en diciembre en la que se decidirá,

atendiendo al número de familias y al propio proceso de investigación, la fecha final del trabajo.

Una peculiaridad de los Proyectos de Investigación/Acción/Reflexión es que suelen tener efectos multiplicadores y así ha sucedido con este pues los profesionales implicados sugirieron tres nuevas actividades no contempladas en el proyecto inicial que han sido incorporadas al mismo:

- Mantener un encuentro específico para poder profundizar en la aplicación de las técnicas recogidas en el Manual de Buenas Prácticas.
- Desde la dirección del Departamento de Servicios Sociales del Ayto. se sugirió la necesidad de contar con un profesional especializado que supervise y sirva de referente en aquellas intervenciones familiares que puedan plantear dudas a los profesionales y
- Realizar bimensualmente una sesión formativa en la que un grupo de los profesionales que están interviniendo en la investigación presenten un caso al resto para intercambiar aspectos relativos al proceso de atención.

Como ya se ha señalado anteriormente, a finales de febrero de 2004 se llegó a un acuerdo sobre los instrumentos a utilizar. La ficha de investigación y los niveles de intervención con familias quedaron tal y como estaban en el proyecto original pero el Manual de Buenas prácticas fue ampliado y mejorado. Es este Manual el que presentaremos a continuación pues es el que va a ser sometido a validación en la

práctica (la valoración de un instrumento que permitirá a los profesionales reflexionar sobre su propia intervención pero siempre dentro de un contexto semántico común a todos; de ahí la importancia de que el instrumento sea visto, analizado y discutido por todos los profesionales del servicio). Por lo tanto, lo que se pretende es comprobar si el proceso de intervención en él recogido es de utilidad o no y si a través a él podemos redefinir las intervenciones en clave funcional e interdisciplinar y no desde posiciones de poder profesional.

Deliberadamente se han incluido aspectos que tienen que ver con la ética profesional y con el registro y utilización de la información pues ambos están presentes y tienen una gran importancia en el ejercicio cotidiano de la intervención social. Invitamos a los lectores que lo deseen a ponerlo en práctica en alguno de los casos de atención familiar que vayan a iniciar, pues podrán comprobar de una manera directa el proceso de investigación en el que estamos inmersos. Apenas son once folios, pero verán que, cuando menos, permiten reflexionar de forma ordenada sobre muchos aspectos relevantes del trabajo con familias.

Manual de buenas prácticas de intervención con familias

Cuestiones Preliminares. Ideas guía para identificar cuando la demanda individual puede convertirse en familiar

- Cuando la persona que consulta refiere algún problema familiar explícito

- Cuando solicita algo para otra persona de la familia
- Cuando el profesional detecta otras áreas-problema, además de las referidas por el demandante, y necesita tenerlas en cuenta para el diseño de la intervención teniendo que solicitar la opinión, presencia y/o compromiso de otros miembros de la familia
- Cuando una situación familiar conflictiva llega a la UTS a través de terceras personas.

Definición de las intervenciones profesionales

A continuación se detallan las intervenciones que con carácter interdisciplinar ofrecen los profesionales de los Servicios Sociales del Ayto. en relación al trabajo con familias.

Apoyo Psicológico

Intervención dirigida a personas que dentro de la familia se encuentren en una situación emocional de mayor fragilidad.

Apoyo Social

Intervención que se lleva a cabo cuando los profesionales realizan una valoración/ utilización de:

- La red informal presente y los tipos de apoyo que puede proporcionar a la familia.
- La red formal presente y los tipos de apoyo que puede proporcionar.
- Los recursos sociales que se pueden utilizar.

Diseño y aplicación de un proyecto de investigación/acción/reflexión en la intervención con familias desde el ámbito de atención primaria

Mediación familiar

Desde el contexto de atención primaria nos referimos con esta intervención a aquella que se realiza con familias en las que se presentan diferentes versiones de la situación o en aquellas en las que hay desacuerdos importantes con respecto al problema y las decisiones a adoptar. Esto obliga a los profesionales a ejercer un rol de mediadores con el objetivo de llegar a consensos.

Asesoramiento

Intervención dirigida a facilitar y mejorar/cambiar la comunicación intra y extra familiar. Explora pautas comunicacionales disfuncionales y trata de mejorarlas.

Seguimiento

Intervención dirigida a mantener los logros conseguidos con las intervenciones y/o a prevenir el desarrollo de nuevos problemas.

Información/orientación

Intervención dirigida a, en el primer caso, informar sobre los recursos que existen en el área por el que consulta la familia y, en el segundo, valorar, a través de un análisis de la demanda el que se considera más pertinente y oportuno.

Acompañamiento

En los niveles II y III de intervención se refiere a la tarea mediante la cual los profesionales, primero, se convierten en referentes a los que la familia consulta

problemas de diferente índole que se van presentando en el proceso de atención y, segundo, acompañan a ésta en aquellas actividades en las que, según la valoración, se considere necesario estar presentes.

Coordinación

Intervención dirigida a poner en común con otros profesionales e instituciones las tareas de intervención a realizar. Esta coordinación puede ser abierta, cuando esos otros profesionales e instituciones necesariamente tienen que participar en el diseño global de la intervención, o cerrada, cuando solo van a intervenir en aspectos puntuales. La coordinación exige definir con claridad tareas, responsabilidades y tiempos.

Derivación

Intervención mediante la cual los profesionales, en este caso de atención primaria, remiten el caso a otros profesionales o instituciones, al considerar que pueden tratarlo con mayor eficacia.

Socio-Educación

Interviniendo en las siguientes áreas: Educación para la salud, organización económica familiar, relaciones convivenciales, ajuste medio escolar y formación y orientación laboral

La primera entrevista

La entrevista individual

Para la primera entrevista de recepción o acogida se propone el siguiente guión:

- Presentación del profesional.
- Las áreas mínimas de exploración serían la personal, la familiar y la social y el nivel de profundidad de la misma vendrá determinado por el motivo de consulta. No obstante se sugiere que siempre se introduzca el elemento familiar con preguntas del estilo: ¿conoce su esposo/a esta situación que me comenta?, ¿qué piensa de ella?, ¿y sus hijos/as? y todas aquéllas que sitúen el problema en clave relacional.

La entrevista familiar

Cuando la entrevista sea familiar las áreas mínimas de exploración y el guión de la misma serán:

- Presentación del profesional y breve comentario sobre el motivo de la entrevista.
- Análisis de la estructura familiar. Genograma.
- Dinámica relacional intra y extra familiar.
- Red de apoyo formal e informal.
- Situación familiar en las áreas de economía, vivienda, salud, laboral y cultural.
- Definición conjunta del problema/ problemas y de las posibles alternativas
- Explicación de lo que puede ofrecer el servicio/profesional
- Distribución de tareas: (¿Qué van a hacer ellos?, ¿qué vamos a hacer nosotros?, ¿cuándo volveremos a vernos mediante cita, teléfono o "puerta abierta"?)
- Recogida de datos de identificación

Técnicas

- Escucha Activa
- Reformulación
- Recapitulación
- Reforzar positivamente potencialidades, pequeños logros y aspectos positivos
- Reflejo
- Circularidad

Si durante esta primera entrevista el profesional cree disponer de la información necesaria para la elaboración del Plan de Intervención o Mejora Conjunta se lo hará saber a la familia en el apartado de "distribución de tareas"

Análisis de la demanda y valoración

Para la realización de esta tarea los profesionales pueden servirse de la contestación a las siguientes preguntas-guía:

- ¿Quién pide/demanda?
- ¿Para quién?
- ¿Con qué actitud?
- ¿Qué tipo de problema manifiesta?
- ¿Por qué ahora?
- ¿Quién más conoce esta situación?
- ¿Quién más puede ayudar?
- ¿Hay más profesionales/servicios/instituciones involucrados?
- ¿Con quién podríamos hablar?
- ¿Podemos responder adecuadamente desde este servicio profesional?

Gracias a la información obtenida durante la primera entrevista, y a la contestación de estas preguntas el profesional decidirá

- Si se ocupa solo del caso

Diseño y aplicación de un proyecto de investigación/acción/reflexión en la intervención con familias desde el ámbito de atención primaria

- Si lo pone en común con el resto del equipo
- Si el servicio no puede hacerse cargo del caso y porqué

Lo que le permitirá:

- Complimentar en casi todos los apartados la ficha de investigación obteniendo como resultado una primera impresión diagnóstica y/o análisis provisional de la demanda
- Elaborar un diseño de intervención

El plan de intervención

Áreas que recogerá el Plan de Intervención o Mejora Conjunta:

Con carácter general las ya establecidas en los modelos de las U.T.S.: Económica, Relacional, Educativo-Formativo-Laboral, Social, Sanitaria y Organización Familiar.

Perfiles y niveles de Intervención Familiar

Nivel 1.

Tipología.

Familias en las que la demanda es clara y, en principio, no parece darse una situación sociofamiliar conflictiva. Tienen recursos psicosociales propios suficientes para afrontar la situación por la que consultan.

Tareas profesionales.

Actuaciones propias de la prestación de Información/Orientación. Las tareas a realizar son la escucha, recogida de información básica, intervención

socioeducativa puntual y/o gestión de recursos.

Plazos.

Intervención a corto plazo. Entre uno y tres meses.

Objetivo.

Dar respuesta a la demanda con el recurso y la intervención apropiada.

Ejemplos.

Familias que demandan información sobre recursos escolares, formativos, sociales, de ocio y tiempo libre, sanitarios, legales....

Nivel 2

Tipología.

Familias en las que el problema/situación por la que consultan está afectando la dinámica familiar y necesitan apoyo profesional para afrontarla de manera más adecuada.

Tareas profesionales.

A través de técnicas facilitadoras de la comunicación recogida de información relevante sobre la estructura y dinámica familiar y análisis de la red social y profesional presente. Requiere apertura de expediente familiar. Las intervenciones profesionales son de Apoyo Psicológico y Social, Asesoramiento, Mediación Socio-familiar, Intervención Socioeducativa y Seguimiento. Son necesarias un mayor número de entrevistas y conviene fijar unos objetivos claros sobre los temas a abordar, las personas y profesionales implicados,

las técnicas a utilizar, la documentación a cumplimentar y lo que la familia puede esperar de los profesionales de los Servicios Sociales de Atención Primaria.

Plazos.

A medio plazo. A partir de tres meses.

Objetivo.

Facilitar la comprensión de la situación por la que consultan y las posibles alternativas y apoyos para un mejor afrontamiento de la misma en una relación de colaboración con los SS.SS.

Ejemplos.

Familias en crisis, monoparentales, familias cuidadoras con cargas afectivas y/o socio-económicas importantes, presencia de problemas de salud, problemas de relación con los hijos...

Nivel 3

Tipología.

Familias con múltiples problemas, en las que varios miembros presentan dificultades importantes, con tradición de contactos con redes profesionales, con escasos recursos económicos y en situaciones de riesgo o de exclusión social

Tareas profesionales.

A las del segundo nivel habría que sumar tareas de Intervención Socio-educativa intensiva, Acompañamiento Social, y Seguimiento a largo plazo. Este es el nivel en el que las tareas de coordinación

son básicas, por lo tanto convendría diferenciar bien las actuaciones que corresponden a SS.SS de Atención Primaria y aquellas otras que son competencia de SS.SS especializados y/o de Equipos Especializados. Requieren planes de intervención globales coordinados por un único servicio en los que las tareas de control y apoyo estén bien diferenciadas en personas e instituciones.

Plazos.

Largo plazo.

Objetivo.

El objetivo general es evitar que estas familias lleguen a situaciones de exclusión y aislamiento social graves.

Criterios para la Derivación

Se considera que hay que derivar el caso en aquellas situaciones familiares que:

- Estén presentes factores tipificados en la Ley como de negligencia, abandono, desamparo y/o malos tratos a menores
- Sean de violencia doméstica pues se actuará conforme al Protocolo establecido
- Presencia de enfermedad grave en algún miembro de la familia como enfermedad mental, paciente terminal y/o discapacidades muy invalidantes.
- Conflictos relacionales graves que requieran terapia psicológica individual y/o familiar
- Aquellas otras en las que las intervenciones de Mediación, Apoyo y Asesoramiento realizadas desde U.T.S. no hayan dado resultados.

Diseño y aplicación de un proyecto de investigación/acción/reflexión en la intervención con familias desde el ámbito de atención primaria

En todas ellas los profesionales procurarán derivar a la familia al recurso/servicio apropiado, ofreciéndoles la orientación y el apoyo adecuado y dejando la puerta abierta para posibles futuras intervenciones.

Finalización de la intervención

Este manual utiliza el siguiente esquema de finalización. La intervención se cerrará si:

- Se han logrado los objetivos planteados
- Se hace inviable la intervención por los tres motivos que propone José Manuel Alonso Varea³ (www.alonsovarea.com) a saber:
 - Iniciativa del usuario/s. Por no sentir que necesita la intervención, creer que ha conseguido los objetivos, no estar de acuerdo con el procedimiento de intervención aunque no lo verbalice, miedo a las consecuencias que conlleva la intervención, pasarle cosas mas graves y/o haberse desmotivado.
 - Iniciativa del profesional. Por haberse acabado el periodo acordado, no hay la colaboración adecuada y/o no se consiguen los resultados aunque hayan colaborado los usuarios.
 - Iniciativa mutua. Porque no se consiguen los resultados y estamos de acuerdo ellos y nosotros, en que hemos agotado las posibilidades.

La intervención continuará si:

- Se han logrado los objetivos educativos y psicosociales pero el profesional continua siendo referente en el caso.
- Si no se han conseguido los objetivos pero es conveniente mantener el contacto como medida de prevención

- Porque a lo largo de la intervención se hayan introducido nuevos objetivos a los previamente establecidos

Referencias éticas para la intervención

A continuación se citan algunos de los artículos del “Código Deontológico de la profesión de Trabajo Social”⁴ que, a efectos de la intervención que se propone en este “Manual de Buenas Prácticas”, se consideran de interés:

Art. 11. “Los trabajadores sociales deben tener en cuenta los principios de derecho a la intimidad, confidencialidad y uso responsable de la información en su trabajo profesional”.

Art. 12. “Los trabajadores sociales deben trabajar en estrecha colaboración con los clientes y usuarios, en interés de los mismos, prestando el debido respeto a los intereses de las demás personas involucradas. Se debe motivar a los clientes y usuarios a que participen lo más posible y deben ser informados de los riesgos y posibles ventajas de las propuestas de actuación que se les ofrezcan”.

Art. 13. “ Los trabajadores sociales esperan, generalmente, que los clientes y usuarios se responsabilicen, en colaboración con ellos, de las actuaciones que puedan afectar a su vida. Los trabajadores sociales deben hacer el menor uso posible de medidas legales coercitivas. Solo deberían adoptarse medidas coercitivas a favor de una de las partes en conflicto, después de una cuidadosa evaluación de los argumentos de cada una de las partes en litigio”.

Art. 15. " Los trabajadores sociales deben tomar decisiones justificadas éticamente y las mantienen teniendo en cuenta la "Declaración Internacional de Principios éticos de la FITS"⁵

Art. 16. " El Diplomado en Trabajo Social está obligado a tratar a todos los usuarios/clientes con ecuanimidad, dedicación y honestidad profesional, respetando sus diferencias individuales y grupales".

Art. 17. "El D.T.S. debe respetar las opiniones, criterios y decisiones que el usuario/cliente tome sobre su propia existencia, aunque no los comparta".

Art. 18. "El D.T.S. debe consensuar con el cliente/usuario la intervención a realizar y finalizar la relación profesional con éste cuando ya no sea necesaria, e informar al usuario/cliente del resultado de su previsible intervención".

Art. 21. " El D.T.S. debe hacer un uso responsable de la información relativa al usuario, siendo respetuoso en la obtención de la misma, justificando su necesidad y solicitando su consentimiento para utilizarla sólo a los efectos de una intervención coordinada y efectiva".

Art. 23. "El D.T.S. debe comunicar o denunciar las situaciones de maltrato, abuso o abandono de las personas indefensas o incapacitadas, manteniendo no obstante el objetivo de intervenir para corregir esas situaciones con las personas implicadas en la misma".

Para la presencia de terceras personas, innecesarias para el acto profesional, tales como alumnos en prácticas o profesionales en formación, debe recabarse el consentimiento del usuario/cliente.

Cuestiones mas habituales derivadas de la práctica diaria del trabajo social⁶

La práctica del Trabajo Social comporta la recepción de información íntima y personal del usuario/cliente, y su registro en expedientes para tener elementos que nos permitan orientar y o priorizar los recurso más idóneos en cada situación. El registro de información comporta para le profesional una serie de dilemas éticos derivados de una insuficiencia de criterios. Por este motivo se formulan las siguientes cuestiones respecto a la información:

- Que registrar o deberíamos de registrar. Nada más que aquellos datos imprescindibles que nos permitan identificar, situar y abordar al cliente y su problema , los mecanismos de intervención y aquellas que faciliten el seguimiento.
- Dónde registrar. En los expedientes personales, en los informes a terceros

notas

3 Notas sobre la finalización de las intervenciones con familias. Revista de Treball Social (R.T.S.). nº 156. Diciembre,1999. Pags 61-71

4 Aprobado por la Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales en su sesión extraordinaria del 29/05/1999

5 Aprobados en la Asamblea de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales celebrada en Colombo, Sri Lanka, 1994.

6. La confidencialidad y el secreto profesional. Documento elaborado por la Comisión de confidencialidad y secreto profesional del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. de Cataluña. Editado por el propio Colegio. Año 2000.

Diseño y aplicación de un proyecto de investigación/acción/reflexión en la intervención con familias desde el ámbito de atención primaria

cuando sean necesarios y en la documentación de solicitud de recursos cuando la intervención profesional así lo requiera. Hay que garantizar que esta información queda absolutamente guardada, ajena a terceras personas.

- Porqué registrar. Para tener constancia de cada situación concreta y las especificadas de cada caso, cuestión que nos permitirá marcar los objetivos de la intervención.
- ¿Quién puede tener acceso a nuestros registros? Solamente aquellas personas que nosotros en el ejercicio responsable de nuestra profesión creamos convenientes. Los otros miembros del equipo interdisciplinar que intervengan en el caso.
- ¿Qué información tenemos que pedir? Nada más que aquella que clarifica la situación específica que presenta el cliente y que nos permita orientar la intervención de forma adecuada.
- ¿Quién es propietario de esta información? Nada más que el cliente. Esto obliga al profesional a notificar cuando se va a hacer uso de ella especificando el porque de esa utilización.
- ¿Qué uso se va a dar a esta información? Nada más que aquella que es absolutamente indispensable para conseguir el objetivo de la demanda y/o para el análisis de la situación.
- ¿Cómo se traspasa esta información?. Por escrito y con el máximo de objetividad posible y nada más que al profesional o institución que

puede ayudar a resolver la situación / problema que presenta el cliente. Hay que informar al cliente de este traspaso de información.

- ¿Quién puede demandar información? Nuestros superiores (y en estos casos podemos dar una información que mantenga el anonimato de nuestros clientes) o aquellas instituciones que pueden ser dispensadoras de algún recurso específico y lo exijan reglamentariamente. También los Jueces en el ejercicio de su profesión.
- ¿Qué clase de información estamos obligados a dar? La mínima indispensable que cada situación reclame, asegurándonos de que tenemos la autorización del interesado. Por eso no se dará información sin que el usuario lo sepa a excepción de aquellas situaciones que impliquen un riesgo para terceros.

Todos estos aspectos son complejos, polémicos y difíciles de interpretar en situaciones específicas y concretas, pero podemos tener en cuenta como líneas generales:

- Que siempre ha de haber un objetivo profesional que justifique una información.
- Que el cliente tiene que autorizar al trabajador social para que pueda emitir cualquier informe o documentación complementaria que sea necesaria para la resolución de la situación. El cliente debe conocer a quien se envía, para que será utilizada y las consecuencias tanto positivas como negativas que ello comportará. Hay que asegurarse de que el cliente entiende la explicación.

- Cualquier otra información por pequeña que sea (obtenida en reuniones, coordinaciones etc..) que se vaya a dar a terceras personas tienen que ser conocida también por el cliente.

El educador social en relación a las familias⁷

- El Educador Social debe conocer siempre la situación concreta de la familia tanto si la intervención educativa se realiza con ella en su conjunto, como si se realiza con alguno de sus miembros.
- Debe tener contacto directo y continuo con la familia y actuar de forma coordinada con la misma siempre que esto sea posible.
- No puede olvidar que la familia es el agente de socialización primario y debe realizar su intervención, siempre que sea posible, en el entorno familiar antes de separar al usuario de la misma.
- Debe realizar, tras su intervención, un seguimiento de los casos concretos.
- Ha de potenciar los recursos personales y sociales de todos los miembros de la familia y de ésta en su conjunto para que colabore, en la medida de sus posibilidades, en la solución del problema educativo.
- Tiene que evitar el enfrentamiento con la familia.
- Tiene la obligación de denunciar ante la instancia correspondiente todos aquellos hechos que atenten o pongan en grave peligro la dignidad o integridad de alguno de sus miembros.
- Debe derivar la problemática familiar hacia otros profesionales o servicios cuando tal problema supere sus competencias o conocimientos.

Epílogo

Hemos comenzado este artículo señalando que para investigar es necesario preguntarse. ¿Qué?, ¿cómo?, ¿porqué? son preguntas que nos acompañan toda la vida y que podemos aplicar a muy diversos ámbitos de nuestra existencia.

El niño o niña que pregunta porqué, encuentra, a través de las respuestas del adulto, la lógica, la causalidad, la razón; pero a medida que va creciendo, las respuestas se van complicando y, paradójicamente, convertirse en adulto supone tener menos certezas.

También los profesionales que trabajamos en contextos de relaciones humanas nos sentimos a veces confundidos, desorientados y perdidos entre exigencias de intervención, políticas institucionales, recursos, demandas, teorías... .

Para apuntar algunas salidas, para crear caminos visibles que seguir, nos parece que las metodologías de investigación/ acción/reflexión son un excelente punto de partida, un buen guión al que poder trasladar nuestras escenas laborales cotidianas.

¡Se necesita una cabeza bien amueblada! (Identidades, sentido común y convivencia)

María Percz Four-Pome. Antropóloga, psicoterapeuta y mediadora. Profesora de la UNED. Consultora.

Las coordenadas en las que se sitúa este escrito se refieren a la construcción del sentido común y a la percepción de las identidades. Sin embargo, el interés sobre estas cuestiones teóricas persigue un objetivo más tangible y práctico: el cambio de actitud en la vida cotidiana, profesional y ciudadana.

Como no somos espíritus incorpóreos sino seres de carne y hueso, con ojos y afectos, nuestra percepción del entorno social –y del peso de significado con el que dotamos a cada uno de nuestros actos– tiene una traducción inmediata en cómo nos relacionamos con los demás. Basta que a un peatón que transita por nuestra calle le adjudiquemos el rango de “merodeador”, “drogado” o simplemente de “mal educado” para que nuestra manera de tratarlo cambie en relación a si lo hubiésemos catalogado de “buena persona”, o de “gente normal”. Lo cual significa que nuestras expectativas hacen que nos relacionemos de manera diferente. Y nuestras expectativas acerca de las personas dependen del juicio inicial que hagamos.

Y resulta que este juicio nos llega mediatizado por el sentido común que nos ayuda (y ya veremos que también nos entorpece) a construir el sentido de las cosas, a interpretar lo que pasa a nuestro alrededor.

Esta reflexión no es baladí en un momento en que el fenómeno de la inmigración se está haciendo más vivo y evidente. Es cierto que desde siempre hemos estado mezclando y cruzando nuestras vidas con gente de otros lugares, pero en los últimos años se ha acentuado esta sensación de que

hay “muchísima gente de afuera”. Son nuestros nuevos vecinos los que nos pueden ayudar a reflexionar sobre la manera de percibir: de percibirnos y percibirlos, de percibirnos juntos, compartiendo la geografía de nuestras ciudades.

Esta situación puede ser una oportunidad para pensar y repensar la manera de cómo funciona nuestra mente ante la presencia de los nuevos vecinos. Como dice Zapata-Barrero cuando se refiere a las políticas de inmigración, es necesaria la acomodación, la cual “...tendría como primer objetivo implicar a la ciudadanía en una cultura de recepción y [...] conseguir llegar a una situación donde la visión caleidoscópica del mundo sea la regla y no la excepción (que la pregunta ‘dónde vives’ predomine sobre la pregunta ‘dónde has nacido’)” (Zapata Barrera, 2003)

En estas líneas repasaré algunas de las afirmaciones y tesis sobre las identidades ya que el objetivo que me guía es hacer un ejercicio de desmontar, de deconstruir la manera de percibir a los otros¹, a los inmigrantes, a nuestros nuevos vecinos.

notas

1. Las personas percibimos a nuestros congéneres de acuerdo a cómo se nos ha enseñado a hacerlo. Después del descubrimiento de América, teólogos y pensadores humanistas debatieron si esos seres que habitaban las lejanas tierras podían ser considerados humanos. La apariencia física así lo aconsejaba ya que la morfología entre europeos e indios era similar. Pero, ¿y sus almas? Para solventar esta cuestión se echó mano a la figura del menor de edad y por eso los indios pudieron ser agrupados y sometidos a encomiendas y repartimientos, es decir a la explotación. Ni la Bula del papa Paulo III declarando que eran verdaderos hombres, ni la lucha de Bartolomé de Las Casas lograron apaciguar su explotación. Semejantes, parecidos, pero inferiores, los indígenas eran los Otros. La periferia era caracterizada así desde el centro. Las cosas no han cambiado demasiado.

¡Se necesita una cabeza bien amueblada! (Identidades, sentido común y convivencia)

Porque:

- ¿qué mecanismos de pensamiento se ponen en funcionamiento cuando los percibimos como un colectivo y no como individuo?
- ¿Qué sucede para que capturemos una totalidad cuando hay individualidad?
- ¿Por qué razón parece haber un efecto contagioso cuando, en lugar de dirigirnos a nuestro interlocutor, lo vemos como la cabeza visible de un colectivo, un representante de la cultura de origen y por tanto, intercambiable por cualquier otro individuo del “grupo de origen”?

De no poner en un mismo saco aspectos de identidades diferentes, depende de que antes de adjudicarle características propias de su procedencia, lo veamos como un individuo, como una persona que reúne múltiples identidades más allá de las que nosotros le adjudiquemos.

Si la belleza está en los ojos de quien mira, somos nosotros los que atribuimos sentido a lo que vemos. En las relaciones interpersonales somos los dadores de sentido.

Las coordenadas de percepción y sentido común van muy unidas y tienen consecuencias en nuestra vida personal y profesional. La teoría nos puede aportar otra mirada sobre nuestra manera de ser, sobre nuestra manera de relacionarnos en la vida personal y profesional. Se trata de cambiar los muebles mentales para hacer un espacio más acogedor, una convivencia más enriquecedora.

El sentido común

El conocimiento no está libre de prejuicios. La manera de percibir al mundo, la vida y al prójimo no flota en el vacío. Se nos ha educado para hacer agrupaciones, distinguir diferencias y hacer valoraciones. Gracias a este poder de discriminación hemos escapado de la anomia, del caos, del totum revolutum. Pero a veces, este “orden” estructurante simplifica la realidad y la empobrece.

La actividad intelectual permite a las personas elaborar concepciones del mundo y normas de conducta práctica. En este sentido todos los “...todos los hombres son ‘filósofos’ [...]” (Gramsci, 1986:11) esto es, productores de filosofía espontánea, puesto que el lenguaje mismo contiene elementos, nociones y conceptos determinados.

El sentido común se diferencia de la filosofía en cuanto a su carácter abigarrado y desordenado ya que contiene caracteres difusos de pensamientos, restos de teorías, concepciones del mundo y de la vida, folclore y religiones que a lo largo del tiempo se han ido acumulando y creando, de manera no sistemática, un acervo colectivo.

El sentido común es una filosofía espontánea y práctica. Constituye un background donde se han depositado ideas, concepciones, hábitos mentales, formas de reaccionar y actuar, en definitiva, todo aquello que nos han transmitido los mayores. Formado por convicciones profundas, hiladas de cualquier manera que no resisten a análisis objetivos, sistemáticos y científicos, el sentido común pervive avalado por la tradición. El sentido

común es difuso, ambiguo, desorganizado, fragmentado, incoherente, pero se impone con mucha fuerza porque cuenta con la fuerza de la repetición Y además conforma un hábito mental arraigado que nos escora hacia posturas vitales. Es la sabiduría popular que está a nuestro alcance a pedir de boca y desde la que se reacciona de manera inmediata. La mirada ingenua que queda obnubilada por lo aparente es propia de este sentido.

El sentido común funciona simultáneamente como colchón y barrera. Como colchón, porque recibe algunos de los estímulos de la realidad circundante y los acomoda a la estructura mental preexistente permitiendo que los espacios vacíos se llenen con esa nueva información. Como barrera, porque su propia estructura le hace rechazar informaciones que no encajen con ella y pone en marcha un sensor que intercepta los datos que entrarían en colisión con los contenidos anteriores.

Los supuestos centrales del sentido común acerca de las identidades

El sentido común del occidente europeo (y de los países que fueron sus colonias) contiene una serie de ideas que orientan y encauzan la percepción de los grupos étnico y/o nacionales² (aunque también se puede aplicar a grupos religiosos de género, de edad, etc.) de acuerdo con ciertos supuestos:

- Todos los individuos de un determinado colectivo comparten ciertos rasgos

sólo por el hecho de pertenecer a él. (Se asimila lugar de nacimiento a nacionalidad y ésta a la identidad)

- Se asimila e identifica al individuo concreto con la cultura de origen. Se generan expectativas acerca de su manera de actuar (por ejemplo, de un inglés se espera puntualidad)
- Se les atribuye características estandarizadas. Se toma la parte por el todo. (Actualmente en España se caracteriza a los chinos y árabes en general como comerciantes natos. En Francia a las mujeres españolas emigradas después de la guerra civil se las asimilaba al servicio doméstico).
- Se los estereotipa y rigidiza (la "alegría andaluza", la "seriedad catalana", etc.)
- Se otorga a los grupos nacionales y/o étnicos la connotación de natural y biológico ("la tierra", "las raíces")

No son éstas las únicas operaciones mentales, emocionales y de actitud a las que nos conduce el sentido común. Pero creo que ellas están en el origen de muchas maneras de pensar y conducirnos. Hay que decir que hay entre todos aspectos comunes, colindantes y por ello se ven reforzadas mutuamente. (La "lógica" del sentido común sería: como se atribuye a los [ecuatorianos, rumanos, ingleses, etc.]

notas

2. "Una adscripción categorial es una adscripción étnica cuando clasifica a una persona de acuerdo con su identidad básica y más general, supuestamente determinada por su origen y su formación. En la medida en que los actores utilizan las identidades étnicas para categorizarse a sí mismos y a los otros, con fines de interacción, forman grupos étnicos en este sentido de organización" (Barth, 1976:15).

**¡Se necesita una cabeza bien amueblada!
(Identidades, sentido común y convivencia)**

características de [serviciales, familiares, mafiosos, etc.] se espera de ellos que sean [humildes, voluntariosos, peligrosos, etc.]

Atribución y expectativas van de la mano. Las consecuencias para la convivencia son evidentes. “Dime cómo los ves y te diré qué esperas de ellos y (veré también cómo los tratas)” parece ser la conclusión ante este tándem.

Estas afirmaciones del sentido común a menudo están en la base de los prejuicios, de las expectativas y de los conflictos. Dichos supuestos representan un corsé que nos deja maniatados cognitivamente y emocionalmente. *Si anteponeamos lo que creemos saber acerca de un colectivo y nos posicionamos delante de esa persona concreta –de carne y hueso– que es nuestra interlocutora real, sin atender a su condición de persona única e irrepetible, estamos llenando la comunicación de ruidos que entorpecen el diálogo.*

Hemos visto cómo se las ha compuesto el sentido común para crear la ilusión de que los “otros” heredan de su sitio de nacimiento una serie de particularidades marcadas a fuego sobre la piel de todo su ser.

En el siguiente apartado veremos los supuestos del sentido común enumerados anteriormente tratándolos de contraponer a conceptos y reflexiones de la antropología, la sociología y la psicología. Y para ello haremos alusión a cuestiones ligadas con la cultura, las culturas y las identidades.

Cultura, culturas e identidades

El ser humano, la persona, reúne al mismo tiempo la característica de ser un producto

y un productor de la cultura. (Berger, 1971). Como su cuerpo no viene adaptado para vivir en un determinado medio debe solventar deficiencias (las aletas del pez, las garras del tigre, etc) y hacerse un mundo a su medida para suplir sus carencias instintivas y orgánicas mediante una segunda naturaleza, esto es, mediante la cultura.

La cultura que según Edward B. Tylor es el “Conjunto complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y no importa cualquiera otra producción y maneras de vivir adquiridas por el hombre viviendo en sociedad” (Bonte-Izard, 1991:723) se ha materializado en culturas y sociedades.

Sobre el ser persona y pertenecer al grupo humano se construyen apartados o clasificaciones más cercanas: aparecen las particularidades que agrupan a determinados colectivos y los apartan de otros. La actitud y práctica de diferenciarse es fruto de marcar fronteras para establecer vínculos más o menos cercanos con ciertos colectivos y grupos.

La identidad es la conciencia del ego de pertenecer a un agregado mayor. El sentido y la necesidad de pertenencia a colectivos (Maslow, 1963) está en la base de la identidad. Pertenece a una nación o etnia, a una familia, a una tradición religiosa, a un género, a un partido político, a una profesión, a un sindicato, a un club deportivo, a una ONG, etc. Así, pues, los seres humanos además de tener una cultura y pertenecer a culturas, tenemos identidades.

La identidad es un sentimiento, una conciencia de pertenencia, una serie de

rasgos constitutivos de la personalidad y una voluntad. No es sólo una carga heredada, *es también la actitud de decidir qué elementos de los posibles se toman como referentes válidos.*

Señala Gilberto Giménez que:

La identidad emerge y se afirma sólo en la medida en que se confronta con otras identidades en el proceso de interacción social[...] la identidad no es un atributo o una propiedad intrínseca del sujeto, sino que tiene un carácter intersubjetivo y relacional[...] El individuo se reconoce a sí mismo sólo reconociéndose en el otro. (Giménez, 1996:11)

Como constructo por excelencia, las identidades combinan rasgos que cada persona valora como importantes. La identidad es relacional, nunca absoluta. Dependiendo del contexto y del interlocutor se hace hacer valer una identidad sobre otra. Afirma un antropólogo: "...las identidades pueden permanecer pero los componentes sobre los que descansan están en proceso de cambio" (Téllez Girón López, 2002:10)

Aunque pertenezcan a la misma tradición nacional, étnica, profesional, etc., los individuos no valoran exactamente igual sus pertenencias, su manera de presentarse y estar en el mundo, de percibirse y de percibir a los demás.

Toda la lista de posibles pertenencias se combinan de manera diferente en cada persona de manera que, aun en dos personas nacidas y criadas en la misma

familia, barrio, ciudad y casadas con otras dos personas también de la misma familia, barrio, ciudad, clase social, etc, no vivirán igual su sentido de pertenencia.

Sólo si nos alejamos de los clichés podemos analizar la realidad sin anteojeras. En efecto, cada vez que generalizamos con afirmaciones al estilo de: "la violencia de los vascos"; "los iraquíes tiene armas de destrucción masiva"; "los palestinos han hecho estallar..." estamos transfiriendo una particularidad de ciertos individuos al colectivo en su totalidad. Si no fuera porque esta manera de percibir las cosas tiene consecuencias tan trágicas para la gestión de los conflictos y la convivencia, diríamos que estamos en presencia de juegos de magia mental y verbal. Al igual que los prestidigitadores, hacemos que las partes cobren la ilusión del todo (por ejemplo, a un observante del Ramadán lo convertimos en un fundamentalista).

La identidad es histórica tanto para el grupo como para el individuo. En cuanto posición contrastante a lo largo del tiempo, las naciones, los grupos étnicos, los grupos de edad, religiosos, etc., han dado prioridad a algún elemento diferenciador (por ejemplo, la cuestión de la libre interpretación de la Biblia entre protestantes y católicos en el siglo XVI no constituye en la actualidad el rasgo diferenciador, aunque persiste la diferencia entre estas ramas del cristianismo)

En lo referente al individuo, la conciencia de identidad tampoco permanece inmutable: en algunas etapas de la vida pueden ponerse sobre el tapete ciertos aspectos y a lo largo del ciclo vital éstos pueden cambiar. (Así, por ejemplo, la persona que inmersa en su grupo étnico

**¡Se necesita una cabeza bien amueblada!
(Identidades, sentido común y convivencia)**

o nacional no siente deseos de poner en primera línea los símbolos de su pertenencia nacional, pero que fuera de su país o región, los actúa como referente primordial.³⁾

No siempre nos adscribimos con igual fuerza a uno de los muchos componentes que nos conforman, ni somos adscritos por los demás de la misma forma. Por lo tanto, pueden haber cortocircuitos en la comunicación cuando desde el grupo ego se tiende a relacionarse con el inmigrante como si fuese un producto acabado que resume en sí mismo todas las características que desde el sentido común se le atribuye al colectivo del que proviene (a los habitantes de la “lejana y exótica” India los asimilamos a prácticas de meditación y a una acendrada espiritualidad)

La diversidad de identidades se hace más fuerte cuando la alteridad se reduce. Los grupos tienden a fragmentarse al interior porque necesitan contrastarse. Al interior de cualquier nación abundan las diferenciaciones por regiones (etnias, religiones, sexos, opciones políticas, o cualquier partición de cualquier índole) pero cuando esa nación se enfrenta a otra entidad de parecidas características las particiones interiores quedan diluidas. Al interior de España se pueden encontrar muchas autonomías y regiones con sus particularidades pero dichas diferenciaciones se reducen a cero cuando España se enfrenta, se contrapone, a otra nación. Las competiciones deportivas internacionales muestran muy bien esto.

Por lo tanto, se puede afirmar que la identidad es relacional e histórica. Permanece como elemento diferenciador contrastante pero sus constituyentes cambian, se construye y deconstruye

según los intereses de los actores. Las particularidades salen a la luz y cobran fuerza como elementos diferenciadores sólo cuando hay otra alteridad en juego.

La identidad, más que un ser, es un estar siendo. No es una cosa dada, algo acabado, con lo que cargamos a lo largo de la vida, sino una serie de referentes que utilizamos para presentarnos ante los demás. Amin Maalouf lo explica muy bien y refiriéndose a sí mismo dice:

¿Medio francés y medio libanés entonces? ¡De ninguna modo!
La identidad no está hecha de compartimientos, no se divide en mitades, ni en tercios o en zonas estancas. Y no es que tenga varias identidades: tengo solamente una, producto de todos los elementos que la han configurado mediante una “dosificación” singular que nunca es la misma en dos personas. [...] Cuando me preguntan qué soy “en lo más hondo de mí mismo” están suponiendo que “en el fondo” de cada persona hay sólo una pertenencia que importa, su “verdad profunda” de alguna manera, su “esencia” que está determinada para siempre desde el nacimiento y que no se va a modificar nunca[...] (Maalouf, 2001:10)

Aun si admitiésemos que la identidad descende del cielo patrimonial de las esencias y se instala en la mente y en los sentimientos como en un acto de impregnación, incluso así, habría que decir que no se muestra y actúa de la misma manera en diferentes contextos.

Es decir: ni los Otros ni Nosotros somos realidades monolíticamente conformadas,

bloques separados, con características definidas y depositarios de un bagaje cultural igual a sí mismo que se transmite de generación en generación, clonándose al infinito.

Desmontando las ideas del sentido común

Sirviéndonos de lo que hemos visto sobre aspectos de la cultura y de las identidades estamos en disposición para desmitificar los supuestos del sentido común que hacen alusión a las identidades.

– *Asimilación a la cultura de origen y patrimonialismo.* Ante la variedad de lenguas, colores, vestimentas, costumbres, etc., el sentido común nos tiende a la trampa de hacernos generalizar. Por eso hablamos de la cultura de origen y adscribimos y categorizamos a todos los paquistaníes, rusos o peruanos como ejemplares desgajados de la misma cultura. Este mecanismo constituye una flagrante tendencia hacia el simplismo y por ende, empobrece nuestra percepción. Pero además, y como consecuencia de esta manera de percibir, esperamos que los individuos pertenecientes a esa supuesta cultura común, adopten comportamientos muy similares (ya que estarían imbuidos de una misma matriz cultural) Como dice un antropólogo mexicano: “Cuando sólo se pone énfasis en la ‘cultura de origen’ de los migrantes, ésta nos puede remitir nuevamente a la idea de inmutabilidad de las identidades, haciendo abstracción de la dinámica sociocultural que implica la experiencia migratoria [...]” (Téllez Girón López, 2002:27)

– *Uso y abuso de estereotipos.* Como hemos visto, la diversidad nos confunde y desorienta necesitamos un dosis de similitud que nos permita orientarnos ante la profusión de estímulos. El sentido común nos engaña con la visión tranquilizadora de que “los ingleses son puntuales, los alemanes organizados, los magrebíes mentirosos”.

A pesar de la carga patrimonialista del sentido común, hay que insistir en que la identidad es también una voluntad de ser, una elección del individuo. (Maalouf, 2001) La persona se presenta a los demás eligiendo los rasgos, características, pertenencias y afinidades que decide poner de relieve en función de sus intereses. Se trata de un aquí y ahora que nos orilla a destacar ciertos aspectos y a dejar en la sombra otros aspectos que también conforman nuestra identidad.

– *Clasificación y generalización.* En los años sesenta cuando se produjo la gran inmigración de andaluces, murcianos y extremeños a Cataluña, era común oír -en boca de algunas personas de la comunidad receptora- referirse a los inmigrantes como “aquesta gent”⁴. ¿Qué translucía hablar de los recién llegados como “esta gente”? Significaba que se estaba atribuyendo a los originarios de otros lugares de España, una serie de características comunes. Los rasgos particulares de cada una de esos migrantes, su individualidad, sus gustos, habilidades personales quedaban

notas

3. Un catalán decía que aunque no acostumbraba a bailar sardanas, cuando se trasladó a Madrid se le despertó el deseo de bailarlas.

4. En catalán: “esta gente”

¡Se necesita una cabeza bien amueblada!
(Identidades, sentido común y convivencia)

ocultas e indiferenciadas por el hecho de provenir de otra geografía (y de paso, se daba por sentado que por el solo hecho de provenir de otra parte se podía conferir a *todos* características comunes, con lo cual, no sólo se borraba de un plumazo las diferencias de esas comunidades entre sí, ¡cuánto más las de los individuos que en ellas habían nacido!)

Se trataba, entonces como ahora, de clasificar y manejar la variedad y para eso se echaba mano de claves con las que acceder a la diversidad. De ahí el uso de las etiquetas: “los” japoneses, “las” rumanas, “los” sudamericanos, etc.

La identidad es una cuestión íntima, de sentimientos, pero también de orden público. Los sin papeles lo saben muy bien. Saben por ejemplo que se los engloba en latinoamericanos o africanos o magrebíes según sea el color de la piel o la manera de cómo suena su acento: “Los migrantes, al ser percibidos a través de un discurso que subraya en forma extrema y artificial su alteridad, son definidos únicamente a partir de su diferencia cultural” (Téllez Girón López, 2002:28)

– *Inmutabilidad*. Sobre la cultura, la nacionalidad y los orígenes planean una serie de fantasmagorías que nos impiden ver la realidad y la enmascaran haciendo de los otros (y de nosotros) parodias de personas. Si cada vez que nos relacionamos con un individuo perteneciente a cualquier identidad (nacional, étnica, genérica, edad, religiosa, etc.) le atribuimos una serie de rasgos inmutables, quedando así atrapados por el sentido común, el diálogo queda dificultado por el prejuicio. No vemos, escuchamos y sentimos a *esa persona concreta*, sino que la cultura de origen,

la identidad a la que la adscribimos, se interponen como un muro. Y ya sabemos que los muros separan y nos impiden acercarnos despojados de preconceptos y prevenciones. No escuchamos lo que suena sino lo que esperamos oír.

– *Lo natural y biológico*. Muy relacionado con las características de inmutabilidad y patrimonialismo que hemos venido abordando, el sentido común adjudica a las identidades características naturales y biológicas .

El binomio naturaleza-cultura ha sido y es objeto de continuas polémicas. Hasta dónde llega una y comienza la otra? Sus alcances y solapamientos son continuamente debatidos. Hasta qué punto ciertas conductas son explicables por la genética y atribuibles a la fisiología, morfología, anatomía, y ¿hasta qué punto lo natural ha sido moldeado por la cultura?. Hemos de recordar que si bien la cultura es lo que se interpone entre la persona y el entorno natural y social, el sentido común dota a las identidades de connotaciones biológicas.

Estas incursiones de orden naturalista irrumpen cada vez que en el discurso deslizamos la sombra de las raíces, la sangre, los ancestros, la fuerza de la tierra, el ser (catalán o vasco o aragonés) de “pura cepa”. La pretendida pureza de los orígenes campa por sus fueros y lo cultural queda bajo la hegemonía de lo biológico.

Interpretaciones de esta índole se producen cuando se habla de los transplantados o transterrados, equiparando al ser humano a la condición de árbol o planta, o se hace referencia al cordón umbilical que liga

a aspectos, cuestiones o lugares como por ejemplo, la tierra, la lengua, y el paisaje. En definitiva, se explica el sentimiento de pertenencia a razones genético-místicas: "lo que se recibe en herencia", al "destino del que no es posible escapar", etc. Paradójicamente este tipo de explicaciones inasibles ("la fuerza de la sangre", "lo que palpita en lo más profundo del ser", "las raíces") en lugar de constituirse como la razón última del fenómeno que se pretende explicar, deberían ser aclaradas y comprobadas en primera instancia.

– *La condición de auténtico y la pureza.* Muy ligado a lo anterior, como una coetilla, aparece la calidad de auténtico para significar lo que es genuinamente verdadero. Se escucha decir "es un ruso auténtico" o "un auténtico gallego".

Según esta curiosa manera de clasificar, habrían individuos puros, auténticos, no ¿contaminados? (y por ende, otros que no gozarían de esta particularidad). Por ejemplo, quien desde hace varias generaciones (quizás "desde la noche de los tiempos") pertenece a una comunidad geográfica, a una lengua, a una historia común, y se adhiere a los signos externos e internos que se atribuyen a los que deben esgrimir los individuos de ese agregado, tiene más posibilidades de ser catalogado de auténtico, de ser "uno de los de verdad". Según esta manera de clasificar, sería más catalán un niño/a de apellidos Artigues Maragall que su hermano/a nacido/a Liu-Lin y de ojos rasgados.

– *El binomio identidad-nacionalidad.* Maalouf nos habla de que en todas las épocas ha habido una inclinación a pensar en una pertenencia primordial, algo así como

la primera seña de identidad, la más importante del ser de la persona, la más decisiva, aquello último o primero que le hace ser lo que es, lo que no puede ser obviado. Se trataría de la verdadera esencia, la raíz, el meollo. Y justamente, porque esta tradición ha pasado con tanta fuerza al sentido común, se ha producido un impecable juego de magia: la equiparación entre identidad y nacionalidad de origen.

Sociológicamente, la persona pertenece a un agregado socio-político-cultural (está censada por un Estado y se le ha adjudicado una nacionalidad). Pero sobre esta adscripción legal el individuo puede, a su vez, escoger sentirse o no representado por esa adscripción. Por lo tanto, es pertinente recordar que *no es lo mismo identidad que nacionalidad.*

De acuerdo con estas consideraciones, conviene estar prevenido para no equiparar los rasgos físicos, maneras de vestir, acento y otras características, de una persona con lo que sabemos/creemos/imaginamos acerca de su "cuna" de origen. No olvidemos que las adjudicaciones y clasificaciones comienzan en la mente de quien las realiza y que no se corresponden necesariamente con la realidad de la persona a quien se le está adjudicando una identidad.

Últimas consideraciones sobre esta mudanza mental

La geografía humana, el paisaje social está cambiando. Es lamentable que los clichés del sentido común sigan haciendo su labor de zapa y nos tiendan sus trampas.

**¡Se necesita una cabeza bien amueblada!
(Identidades, sentido común y convivencia)**

A la vuelta de la esquina, en cualquier recoveco de la mente saltan los prejuicios. Y éstos, como un velo de tontería vital, cognitiva y emocional nos impedirán ver al que está cerca, a nuestro prójimo.

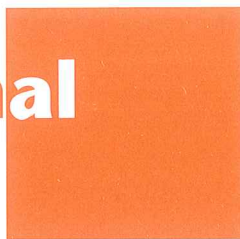
Como personas de la sociedad receptora hemos de hacer algunas mudanzas mentales para conseguir una perspectiva cognitiva más amplia y abierta. En efecto, este sentido común que hemos descrito y analizado seguramente fue funcional en la época del romanticismo decimonónico. Pero los cambios actuales exigen otra mentalidad.

Conviene, pues, revisar nuestra manera de percibir y catalogar. Cuando la obviedad de la cultura de origen y de la identidad étnica o nacional nos haga el guiño correspondiente, cuando la mirada ingenua aflore y nos haga simplificar, cuando los componentes ocultos del sentido común intenten sobreponerse a la mirada inteligente que va más allá de las apariencias, será el momento de recordar que la buena convivencia ciudadana también depende de nosotros. Conviene estar alerta para que ningún parapeto de miedo e ideas falsas nos separe de los nuevos vecinos y el ruido de la incomprensión aborte el encuentro.

Bibliografía

- BARTH, F. (1976) *Los grupos étnicos y sus fronteras*, México, Fondo de Cultura Económica.
- BERGER, P. (1971): *Para una teoría sociológica de la religión*, Barcelona, Kairós.
- BONTE, P., M. IZARD, (1991): *Dictionnaire de l'Ethnologie et de l'Anthropologie*, Paris, PUF.
- GRAMSCI, A. (1986): *El materialismo histórico y la filosofía de Benedetto Croce*, México, Juan Pablos Editor.
- MAALOUF, A. (2001): *Identidades asesinas*, Madrid, Alianza Editorial
- MASLOW, A.H. (1963): *Motivación y personalidad*, Barcelona, Sagitario
- TÉLLEZ GIRÓN LÓPEZ, R. (2002): *Reflexiones sobre la cuestión identitaria* México, Universidad Autónoma de Puebla. Cuadernos de Trabajo 41.
- ZAPATA-BARRERO, R. (2003). "Políticas de acomodación". *La Vanguardia* [Barcelona] (25 de febrero 2003).

De interés
profesional



X Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

“Un Mundo, mil culturas. Globalicemos la solidaridad”
Las Palmas de Gran Canaria, 18-20 de octubre de 2004

Conclusiones Generales

1	Las y los trabajadores/as sociales del Siglo XXI estamos implicados en la Globalización de la Solidaridad y en la Globalización de la Justicia. Queremos mostrar de un modo nuevo nuestro compromiso con el Desarrollo Humano, y con la universalización efectiva de los Derechos Sociales y su reconocimiento como Derechos fundamentales.
2	Los y las trabajadores/as sociales nos proponemos continuar trabajando para potenciar la dimensión ética del Trabajo Social en pro del desarrollo moral y la recuperación de los valores humanos y sociales.
3	El Trabajo Social se desvela y se afianza con identidad propia como paradigma, como ciencia y como disciplina y profesión. Desde esta consideración se propone reforzar y potenciar un diálogo igualitario y comprometido con el resto de las ciencias y disciplinas, desde la conciencia de las interdependencias, para la construcción del bienestar humano, individual y colectivo.
4	El Trabajo Social recupera y muestra hoy, con más fuerza, su vocación integradora e interdisciplinar articulando nuevas respuestas profesionales, también integradoras, creativas, eficaces y comprometidas, ante las realidades y los problemas de la globalización, la complejidad, las desigualdades y las nuevas vulnerabilidades.
5	El Trabajo Social del Siglo XXI quiere ofrecer un nuevo rostro, potenciando lo socioafectivo y lo relacional que siempre le caracterizó. Ello debe hacerse sin dejarse colonizar por los individualismos, sentimentalismos, paternalismos y cientificismos, retomando con visión histórica y futura las intervenciones profesionales en sus diferentes y complementarias vertientes o dimensiones.

6	Se considera que el Trabajo Social no puede cumplir su compromiso con el Desarrollo Humano Integrador si no se recupera y trabaja, en los diferentes marcos de intervención profesional, la vertiente educativa, comunitaria y ecológica.
7	El Trabajo Social se propone luchar contra la cultura del déficit y de la carencia. Se plantea trabajar desde la resiliencia y la cultura del aprecio, propiciando la valoración de las dificultades y conflictos también como oportunidades. Ello le hace establecer y proponer un diálogo con los individuos, grupos y comunidades desde la perspectiva de sus potencialidades.
8	Dada la disociación existente en nuestra sociedad entre lo público y lo privado, y entre los diferentes actores, políticos, profesionales y ciudadanía, en la necesaria construcción de la justicia social y del bienestar social, el Trabajo Social propone apostar con firmeza por la integración de actores y escenarios, y para ello desarrollar estrategias profesionales y sociales que lo posibiliten.
9	El Trabajo Social debe recuperar, trabajar y hacer consciente la vertiente política de la intervención social. Ya que comprendemos que la acción social es inseparable de la acción política.
10	La realidad de las migraciones debe ser vista desde el Trabajo Social, también desde el lado de la oportunidad y el intercambio. Ello puede favorecer procesos de integración humana y social, y programas de cooperación al desarrollo (CD), que se construyen desde la valoración de las oportunidades, culturales, laborales y sociales que se pueden derivar de los procesos migratorios.

11	<p>El Trabajo Social se compromete a seguir trabajando para la igualdad de géneros, la no discriminación y la lucha contra la violencia. Incorporar una escucha en profundidad a las mujeres, en especial a las mujeres emigrantes, haciendo conscientes los prejuicios y las influencias del etnocentrismo cultural en nuestra intervención profesional.</p> <p>Solicitamos al Parlamento Europeo que emprenda acciones dirigidas a:</p> <ul style="list-style-type: none">- Defender el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como uno de los pilares de la construcción europea.- Recordar y exigir a la Comisión que debe continuar trabajando sin fisuras a favor entre la igualdad entre mujeres y hombres y la erradicación de estereotipos sexistas que obstaculizan el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres.
12	<p>El Trabajo Social debe realizar un nuevo esfuerzo para sistematizar su saber y ampliar su producción científica, con nuevas claves de calidad. Ello supone realizarlo con una visión integradora y de mestizaje científico con otras ciencias y paradigmas, como siempre le ha caracterizado, desde la metodología, los valores y los principios del código deontológico de los y las trabajadores/as sociales, en un permanente aprendizaje y desaprendizaje en clave de constructividad.</p>
13	<p>Valoramos la importancia de la sistematización de experiencias profesionales y la elaboración de nuestra práctica como medio de mejora de la calidad de nuestras intervenciones profesionales y consideramos urgente que se elabore de forma consensuada entre las universidades, las instituciones empleadoras y la organización colegial una propuesta de trabajo que:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Promueva el interés de las trabajadoras y los trabajadores sociales hacia la elaboración de la práctica profesional.2) Forme a los trabajadores y trabajadoras sociales en temas de investigación y sistematización de experiencias profesionales.3) Motive a las instituciones empleadoras de trabajadoras y trabajadores sociales para que el trabajo de sistematización de experiencias profesionales sea reconocido por estas.

14	<p>Reclamamos una Ley Estatal de Servicios Sociales, para garantizar la universalidad del derecho a las prestaciones básicas de servicios sociales como cuarto pilar del Estado de Bienestar, para salvaguardar la igualdad de derechos de toda la ciudadanía en el conjunto de las Comunidades Autónomas estableciendo:</p> <ul style="list-style-type: none">- el reconocimiento de derechos subjetivos- el catalogo de prestaciones básicas- los ratios de profesionales y equipamientos- las garantías de financiación de toda la red del sistema <p>Exigimos al Gobierno y las Comunidades Autónomas un firme compromiso para desarrollar un fuerte incremento presupuestario del Plan Concertado de prestaciones básicas de Servicios Sociales de Corporaciones Locales al objeto de dotar la red de equipos profesionales y de centros.</p> <p>Reivindicamos la puesta en marcha de una Ley Estatal de Rentas Básicas, que garantice la igualdad en la cobertura de ingresos básicos con independencia de la Comunidad Autónoma donde se resida.</p>
15	<p>Para que la especialización del Trabajo Social y nuestra participación en la investigación y en la docencia universitaria sea posible, exigimos el Título de Grado en Trabajo Social, tal y como se recoge en las Recomendaciones del Comité de Ministros de Europa (17/01/2001).</p> <p>El Ministerio de Educación debe responder a la exigencia de contar con profesionales de titulación superior en Trabajo Social para intervenir eficazmente en el complejo escenario de la convivencia, en situaciones personales tan determinantes para la vida de quienes demandan ayuda profesional de los/as trabajadores/as sociales.</p>
16	<p>Los y las trabajadores/as sociales denuncian las situaciones de violencia estructural que originan pobreza, exclusión, migraciones y conflictos bélicos, y reafirman su compromiso a favor de la Paz y la Solidaridad entre todos los pueblos de la tierra.</p>

17	El Trabajo Social se propone contribuir y propiciar cambios culturales, y participar en foros y espacios locales y mundiales, ofreciendo sus aportaciones para, desde la diversidad cultural, trabajar las identidades que permitan la construcción de una nueva cultura, abierta e integradora, facilitando una unión creativa y solidaria en este mundo de las mil culturas.
18	Los y las trabajadores/as sociales conscientes de las aspiraciones espirituales de todos los seres humanos, independientemente de sus diferencias y condiciones, credo o religión, nos proponemos propiciar y facilitar una comunicación humana posibilitadora de esa realización también espiritual, que nos puede unir a todos los seres humanos, entre nosotros y con la naturaleza, posibilitando esa solidaridad universal y esa transcendencia que podemos experimentar y a la que todos y todas aspiramos.

EPILOGO:

EL X CONGRESO DE TRABAJO SOCIAL HA SIDO EL DEL ENCUENTRO PLURAL, EL DE LA MIRADA ABIERTA HACIA EL PASADO Y HACIA EL FUTURO, HACIA EL INTERIOR DE NUESTRA PROFESIÓN Y HACIA ESE ENTORNO DE LAS MIL CULTURAS.

RENOVAMOS NUESTRO COMPROMISO CON TODOS LOS SERES HUMANOS DESDE NUEVAS CLAVES, EN UN PLANETA CONVULSIONADO E INCIERTO. POR ELLO CONFIRMAMOS Y AFIANZAMOS HOY CON MAS FUERZA EL LEMA QUE HA PRESIDIDO ESTE CONGRESO, CONVIRTIÉNDOLO EN UNA APUESTA Y EN UN RETO QUE NECESITAMOS E INVITAMOS A COMPARTIR:

¡¡GLOBALICEMOS LA SOLIDARIDAD!!
¡¡GLOBALICEMOS LA JUSTICIA!!

¡¡GLOBALICEMOS LA PAZ!!

Desarrollo de los grupos de trabajo en el marco de las conclusiones generales

1	<p>Las y los trabajadores/as sociales del Siglo XXI estamos implicados en la Globalización de la Solidaridad y en la Globalización de la Justicia. Queremos mostrar de un modo nuevo nuestro compromiso con el Desarrollo Humano, y con la universalización efectiva de los Derechos Sociales y su reconocimiento como Derechos fundamentales.</p> <p>1.1.- El Trabajo Social en esta era planetaria se propone mostrar su capacidad de respuesta frente a las nuevas vulnerabilidades humanas, desarrollando estrategias profesionales y sociales, que articulen eficazmente la responsabilidad y el compromiso del Trabajo Social en la protección y desarrollo de los derechos humanos universales.</p> <p>1.2.- El Trabajo Social del Siglo XXI se plantea recuperar los Servicios Sociales como plataformas activas para la participación social, apoyando a una ciudadanía comprometida y solidaria en lo local y en lo global.</p> <p>1.3.- El Trabajo Social no puede cerrar los ojos ante los nuevos poderes hegemónicos, el papel de los organismos internacionales y el papel de los diferentes estados. Asume en este X Congreso Nacional su compromiso, y la necesidad de su aporte profesional, para facilitar la consecución de una justicia universal que tenga en cuenta las desigualdades, los derechos de las minorías y los de los individuos, grupos pueblos desfavorecidos de la tierra.</p> <p>(Algunas aportaciones que integra este apartado: coponencias de apertura, grupos: 7,8 (documentos previos y conclusiones de cada grupo), mesa redonda,</p>
2	<p>Los y las trabajadores/as sociales nos proponemos continuar trabajando para potenciar la dimensión ética del Trabajo Social en pro del desarrollo moral y la recuperación de los valores humanos y sociales.</p> <p>2.1.- La dimensión ética del Trabajo Social se construye y sobre la consideración del ser humano de una manera integradora, y en relación con los otros seres humanos y el medio ambiente. El Trabajo Social se adhiere a una antropoética que reconoce la interdependencia de los individuos con la sociedad y el entorno, a escala local y también planetaria.</p>

	<p>2.2.- Trabajar para la recuperación de una nueva ética para la Intervención Social supone crear espacios de reflexión y estudios específicos de ética, educación en valores y desarrollo moral, en diferentes ámbitos profesionales y sociales, así como en el ámbito de las universidades y de modo especial en la formación de los futuros trabajadores sociales.</p> <p>2.3.- La reflexión sobre una nueva ética y la revisión de nuestro código deontológico debe realizarse desde una nueva reflexividad y una nueva autocrítica dispuesta a nuevos compromisos y desde el reconocimiento de las interdependencias. Ello nos puede permitir la apertura necesaria para construir creativamente y solidariamente “nuevas cartas de navegación” profesional, y explorar valientemente “nuevas rutas no navegadas”.</p> <p>(Algunas aportaciones que integra este apartado: co-ponencias de apertura y debates, grupo: 3,5 (documentos previos y conclusiones de cada grupo),</p>
3	<p>El Trabajo Social se desvela y se afianza con identidad propia como paradigma, como ciencia y como disciplina y profesión. Desde esta consideración se propone reforzar y potenciar un diálogo igualitario y comprometido con el resto de las ciencias y disciplinas, desde la conciencia de las interdependencias, para la construcción del bienestar humano, individual y colectivo.</p> <p>3.1.- Se reconoce un positivo y valioso avance teórico, metodológico y experiencial en el Trabajo Social. Se concluye que hoy día la sistematización de experiencias de intervención social y la producción científica de conocimientos a partir de las mismas es una cuestión que preocupa e interesa a las y los profesionales del Trabajo Social en España. No obstante se considera necesario seguir afianzando la sistematización de experiencias y continuar promoviendo la producción de conocimientos propios.</p> <p>3.2.- Se plantea la exigencia de explicitar los planteamientos ideológicos que encuadran las investigaciones sociales y las experiencias de intervención social, como requisito ético, de científicidad y de compromiso.</p>

3.3.- La reflexión y la producción de conocimientos por parte del Trabajo Social es una exigencia para garantizar la calidad de las intervenciones profesionales y para enriquecer la formación de las y los futuros/a trabajadores/as sociales.

3.4.- Ante todo ello el Congreso propone la necesidad de una conexión estrecha para que, de forma conjunta y consensuada, la organización colegial, las universidades y las instituciones empleadoras se planteen los siguientes objetivos:

- a) Animar y motivar a los/las profesionales del Trabajo Social para sistematizar sus prácticas y experiencias
- b) Facilitar la formación especializada necesaria para la investigación y sistematización de la prácticas y trabajos profesionales y sociales
- c) Apoyar la publicación y difusión de los trabajos y experiencias a través de diversos medios: publicaciones, encuentros, foros, Internet etc.
- d) Facilitar a los y las profesionales la adecuada formación y supervisión
- e) Hacer tomar conciencia del papel de la sistematización como herramienta fundamental para mejorar la calidad de la intervención de los y las trabajadores/as sociales en los Servicios Sociales y en otros espacios profesionales.
- f) Potenciar la sistematización profesional otorgándole también el reconocimiento necesario en los diferentes procesos y proyectos de promoción profesional.

3.5.- El Congreso recomienda que los Colegios Profesionales asuman la responsabilidad de construirse de modo ágil y eficaz, conectados con las necesidades profesionales y sociales, constituyéndose como vehículos importantes para hacer más visible la profesión y adoptar posiciones de influencia en los diferentes entornos en los que interactuamos las y los trabajadores/as sociales.

3.6.- Ante las nuevas realidades sociales de carácter mundial, se recomienda que los Colegios Profesionales de Diplomados en TS destinen como mínimo el 0,7% de sus ingresos a la Cooperación al Desarrollo, y abran espacios de comunicación y encuentro entre sus colegiadas/os sobre estos temas para una mayor sensibilización del colectivo profesional frente a las nuevas situaciones globales e interculturales.

3.7.- Desde la estructura colegial, los trabajadores y trabajadoras sociales tenemos la responsabilidad de potenciar el papel corporativo ideologizando sus estrategias en torno al interés social, insistiendo en la competencia y en la cualificación profesional.

(Algunas aportaciones que integra este apartado: mesa redonda, grupos: 2, 3, 7 (documentos previos y conclusiones de cada grupo)

El Trabajo Social recupera y muestra hoy, con más fuerza, su vocación integradora e interdisciplinar articulando nuevas respuestas profesionales, también integradoras, creativas, eficaces y comprometidas, ante las realidades y los problemas de la globalización, la complejidad, las desigualdades y las nuevas vulnerabilidades

4

4.1.- El Trabajo Social debe por tanto profundizar y desarrollar propuestas de Intervención Social Integral e Integradora, que den respuestas a la complejidad y a las nuevas necesidades humanas y sociales.

4.2.- El Trabajo Social se propone propiciar diálogos transdisciplinares, que permitan superar corporativismos y sectorialismos, favoreciendo respuestas integrales, proyectos colectivos y redes transformadoras.

4.3.- Desde una perspectiva más formal el Trabajo Social está viviendo en estos momentos el reto de la convergencia europea. Ello trae dificultades y oportunidades y debemos ser conscientes de ello y obtener ventajas del proyecto colectivo. Debemos cuidar que no se pierdan las conquistas históricas y los avances del Trabajo Social a escala mundial, y también las singularidades de cada país. Para ello debemos desvelar los valores subyacentes a cada propuesta, dotándonos de razones y poderes que nos permitan avanzar sin dejar en el camino esencias irrenunciables.

4.4.- Los colegios profesionales deben potenciarse también como foros de debate y como redes humanas comprometidas, no solo de cara a las necesidades de la profesión y de los profesionales, sino sobre todo para contribuir eficazmente en la respuesta a las necesidades humanas y en la denuncia y movilización social ante las injusticias.

(Algunas aportaciones que integra este apartado: mesa redonda, grupo 2, 5 (documentos previos y conclusiones de cada grupo)

El Trabajo Social del Siglo XXI quiere ofrecer un nuevo rostro, potenciando lo socioafectivo y lo relacional que siempre le caracterizó. Ello debe hacerse sin dejarse colonizar por los individualismos, sentimentalismos, paternalismos y cientificismos, retomando con visión histórica y futura las intervenciones profesionales en sus diferentes y complementarias vertientes o dimensiones.

5.1.- La perspectiva integradora del Trabajo Social supone una reflexión, toma de conciencia y lucha consciente, para ir en contra de la colonización perversa de corrientes y tendencias, como: los asistencialismos, los prestacionalismos, las ingenierías sociales, los individualismos, las indiferencias, los productivismos, los descompromisos, las desesperanzas, las desconfianzas y la destructividad.

5.2.- El trabajo social debe seguir intensificando, "el diagnóstico social" como un instrumento propio, integrador aplicado a cada situación, implantando desde principios del pasado siglo XX, con las singularidades inherentes a la propia naturaleza de la disciplina para seguir avanzando en todas las vertientes y expresiones de su actividad profesional e investigadora.

5.3.- Se reconoce y valora explícitamente el rol terapéutico del y de la trabajador/a social, como acompañante de los procesos y proyectos de desarrollo humanos (individuales y colectivos), desde la conciencia de "la efectividad del afecto".

5.4.- Para el desarrollo adecuado del rol terapéutico del trabajo social se considera importante y necesario el trabajo con "el interno", trabajar el autoconocimiento, y los elementos emocionales y socioafectivos que incluyen las relaciones profesionales. Esta conciencia y necesidad se expresa con el lema: "Si yo no me conozco no te reconozco".

5.5.- La importancia de potenciar el trabajo relacional y socioafectivo en el Trabajo Social conlleva necesariamente la recuperación y el desarrollo de nuevas metodologías y estrategias educativas en las universidades y en la formación superior de los y de las trabajadores/a sociales.

5.6.- El Trabajo Social de la nueva era, debe estar atento al cuidado de los que cuidan. Se propone desarrollar estrategias profesionales que cuiden especialmente de los recursos humanos: de los propios ciudadanos y ciudadanas, de los y las propios y propias trabajadores/as sociales y demás profesionales dedicados a la ayuda (educadores y educadoras, médicos, etc.), para garantizar de este modo la calidez, la calidad, la eficacia y la justicia en las intervenciones profesionales y voluntarias.

	<p>5.7.- La importancia de lo relacional en el Trabajo Social y de los procesos de construcción participativa del cambio (individual y colectivo), supone darle más importancia a los procesos constructoristas, a los relatos, a la narrativa, a la creatividad para reconstruir nuevas historias (personales, comunitarias y sociales). Se expresa con el lema: "cuéntame tus cuentos para construir nuestros relatos."</p> <p>(Algunas aportaciones que integra este apartado: coaponencia, grupo 5, 10 (documentos previos y conclusiones de cada grupo),</p>
6	<p>Se considera que el Trabajo Social no puede cumplir su compromiso con el Desarrollo Humano Integrador si no se recupera y trabaja, en los diferentes marcos de intervención profesional, la vertiente educativa, comunitaria y ecológica.</p> <p>6.1.- El Trabajo Social del Siglo XXI debe recuperar y potenciar un Trabajo Social educativo y comunitario, favoreciendo el desarrollo endógeno de los territorios y comunidades, así como los Servicios Sociales desde la perspectiva comunitaria. Se advierte acerca del peligro de confundir Trabajo Social con Servicios Sociales, de "encerrar" al Trabajo Social en los Servicios Sociales, del peligro de anclarse en ellos y caer en la burocracia y en los límites de un trabajo exclusivamente funcional.</p> <p>6.2.- El Trabajo Social Comunitario del Siglo XXI se propone trabajar con la ciudadanía, potenciar la democracia participativa, el capital social, favorecer las redes y los movimientos sociales transformadoras.</p> <p>6.3.- La dimensión educativa del Trabajo Social supone potenciar la escucha, el conocimiento mutuo, la construcción participativa del diagnóstico social, así como la planificación y la evaluación también participativa de las intervenciones sociales. Supone rescatar el saber social existente y facilitar el desarrollo de las identidades, individuales y colectivas, implicadas en proyectos de cambio y transformación social.</p> <p>6.4.- Avanzar en el bienestar social significa hoy necesariamente, cuidar las dimensiones ecológicas del Trabajo Social. Ello supone un trabajo con el "interno" de las personas, grupos y organizaciones, y también con el "entorno" social y medioambiental.</p>

**Desarrollo de los grupos de trabajo
en el marco de las conclusiones generales**

	<p>6.5.- Uno de los aspectos de la dimensión ecológica del Trabajo Social, conlleva integrar en los procesos y proyectos de Desarrollo Local y Comunitario el cuidado del medioambiente y la educación medioambiental. Ello es una exigencia y una responsabilidad que el Trabajo Social debe también asumir para cuidar la calidad de vida del presente y también del futuro de nuestro planeta.</p> <p>6.6.- Se considera que sin enfoque educativo no hay Desarrollo Humano, y se reconoce el poder holístico de la educación favorecedor de las propuestas integradoras.</p> <p>(Algunas aportaciones que integra este apartado: grupo 9, 10 (documentos previos y conclusiones de cada grupo),</p>
7	<p>El Trabajo Social se propone luchar contra la cultura del déficit y de la carencia. Se plantea trabajar desde la resiliencia y la cultura del aprecio, propiciando la valoración de las dificultades y conflictos también como oportunidades. Ello le hace establecer y proponer un diálogo con los individuos, grupos y comunidades desde la perspectiva de sus potencialidades.</p> <p>7.1.- El Trabajo Social debe trabajar para que no se estigmaticen las intervenciones profesionales desde la perspectiva del problema o de la carencia. Debe impedir actuaciones focalizadas en el déficit, así como el uso de determinadas terminologías para denominar leyes y actuaciones, que olvidan la potencialidad presente también en las personas y en las propias situaciones de vulnerabilidad y dificultad.</p> <p>7.2.- En este marco se considera necesario potenciar la figura del y de la trabajador-a social como "tutor de las fortalezas".</p> <p>(Algunas aportaciones que integra este apartado: coportunencias, mesa redonda, grupo 5,9 (documentos previos y conclusiones de cada grupo)</p>
8	<p>Dada la disociación existente en nuestra sociedad entre lo público y lo privado, y entre los diferentes actores, políticos, profesionales y ciudadanía, en la necesaria construcción de la justicia social y del bienestar social, el Trabajo Social propone apostar con firmeza por la integración de actores y escenarios, y para ello desarrollar estrategias profesionales y sociales que lo posibiliten.</p> <p>8.1.- Trabajar la integración de actores en este momento histórico exige miradas hacia adentro y miradas hacia fuera, desde una posición autocrítica y crítica, en las que asumamos también que formamos parte de los problemas y no solo de las soluciones.</p>

	<p>8.2.- Los trabajadores y trabajadoras sociales en sus objetivos para la integración de actores debemos romper el círculo vicioso que nos puede colocar de salvadores, de víctimas o de perseguidores. El trabajo social debe, paradójicamente, trabajar su identidad y el orgullo de su aporte, sabiendo que en sus solas manos no está la solución de los problemas de la humanidad. Ello redundaría en consecuencias saludables y liberadoras para la sociedad y para los propios profesionales.</p> <p>8.3.- La integración de escenarios (Estado, Mercado y Sociedad Civil) supone para el Trabajo Social trabajar simultáneamente los valores de la justicia la eficacia y la solidaridad, así como los diversos nexos, flujos, intercambios y redes entre todos los actores.</p> <p>8.4.- El trabajo de integración de actores y escenarios hoy, exige una conciencia planetaria y el trabajo en redes.</p> <p>(Algunas aportaciones que integra este apartado: coponencias apertura, grupo 5, 9, 10 (documentos previos y conclusiones de cada grupo),</p>
<p>9</p>	<p>El Trabajo Social debe recuperar, trabajar y hacer consciente la vertiente política de la intervención social. Ya que comprendemos que la acción social es inseparable de la acción política.</p> <p>9.1.- El compromiso político del Trabajo Social tendrá que desarrollarse en todos los niveles donde se muestre su actividad profesional. Desde el Trabajo Social habrán de tomarse posiciones definidas y arriesgadas, desafiando la vulnerabilidad del miedo, y mostrando el perfil de los diferentes compromisos con las diferentes realidades humanas, tanto a niveles individuales, como colectivos y corporativos.</p> <p>9.2.- El Trabajo Social se propone hoy realizar su aporte singular y definido ante los conflictos, guerras e injusticias que vive la humanidad, propiciando procesos de reflexión interna y externa, y fomentando su participación con y en diferentes iniciativas, foros y redes comprometidas con los derechos humanos y sociales.</p> <p>9.3.- Comprender y asumir la vertiente política del Trabajo Social y de las intervenciones sociales supone, reforzar e integrar junto al diagnóstico social, los diagnósticos administrativos (recursos-saberes), ideológicos (poderes) y estratégicos (queres-elección de opciones alternativas). De este modo recuperamos con rigor y de un modo nuevo posiciones más conscientes y amplias, realistas, críticas y comprometidas, como ya hiciera Mary Richmond en su momento, y como se ha ido también haciendo, a impulsos de diferentes momentos y necesidades históricas.</p>

	<p>9.4.- El Trabajador Social y la Trabajadora Social han sido considerados y reconsiderados como agentes de cambio. Seguimos apostando en esta dirección, siempre y cuando se haga cada vez más desde la conciencia activa que parte de que cada ser humano, individual y colectivamente considerado, tiene el derecho de ser protagonista de su historia y que debe ser escuchado y respetado a la hora de plantear y elegir los cambios y las transformaciones que desea realizar en su propia vida.</p> <p>9.5.- Se reconoce por definición que la metodología del Trabajo Social es sistémica e integradora. Se confirma la no neutralidad del Trabajo Social. Que según las opciones que adoptemos, podemos convertirnos en “refuerzo” de los sistemas que perpetúan y que tienden a cronificar las desigualdades y las dependencias, o bien podemos generar a través de pequeños cambios transformadores, mejoras en el conjunto, desarrollando un verdadero “efecto mariposa” de la solidaridad.</p> <p>9.6.- Para llevar a buen fin estos objetivos, es indispensable una metodología de constante revisión y reconstrucción de las prácticas del Trabajo Social, basada en la creatividad y la adecuación al contexto, como pueden ser, entre otras, la investigación- acción-participativa y el trabajo en redes.</p> <p>(Algunas aportaciones que integra este apartado: coponencias inaugurales, grupo 9, 5 (documentos previos y conclusiones de cada grupo)</p>
10	<p>La realidad de las migraciones debe ser vista desde el Trabajo Social, también desde el lado de la oportunidad y el intercambio. Ello puede favorecer procesos de integración humana y social, y programas de cooperación al desarrollo (CD), que se construyen desde la valoración de las oportunidades, culturales, laborales y sociales que se pueden derivar de los procesos migratorios.</p> <p>10.1.- El Trabajo Social se ha construido dinámicamente y socialmente, y la cultura humana también, en un mundo articulado y entretejido por procesos continuos de deconstrucción y construcción. El Trabajo Social se compromete con una nueva cultura creativa, abierta y mestiza, como ha sido también su propia esencia, reconociendo la suma de las influencias que ha recibido a lo largo de su historia y apostando por la consideración constructiva de los nuevos encuentros e intercambios humanos que propicia este momento de la historia.</p> <p>10.2.- El X Congreso de Trabajo Social propone la creación de condiciones para facilitar a los y las trabajadores/as sociales una formación adecuada que les permita comprender, redescubrir y trabajar los fenómenos migratorios y la cooperación para el desarrollo como escenarios profesionales importantes y necesarios para el abordaje eficaz e integrador de los problemas y las oportunidades del tiempo que nos ha tocado vivir.</p>

10.3.- No es suficiente la formación básica del Trabajo social para trabajar en CD. Es necesario especializarse a través de las ofertas diversas que ofrecen Universidades e instituciones especializadas. Las escuelas de TS deberían orientar al alumnado en la CD como un nuevo yacimiento profesional.

10.4.- Dado que la Cooperación al Desarrollo (CD) tiene por finalidad principal el desarrollo humano y social, objetivos primeros del Trabajo Social (TS), se evidencia la necesidad de que TT.SS se incorporen a los programas y proyectos de desarrollo impulsados por la Administración y las ONGD.

10.5.- El Trabajo Social se compromete a realizar su aporte profesional en los proyectos de cooperación al desarrollo, ahondando en las propuestas integradoras e interdisciplinarias y, desde el respeto más profundo a las necesidades, singularidades y procesos de las personas y países que solicitan la ayuda.

10.6.- El ejercicio profesional en el campo de la CD puede ejercerse tanto en España como en los países en desarrollo.

10.7.- Para que el Trabajo Social al Desarrollo sea eficiente, es necesaria una inmersión continuada en el tiempo y en el lugar.

10.8.- Considera el Congreso, que siempre que fuera posible habría que priorizar la incorporación al trabajo en Proyectos y Programas de desarrollo de los/as TT.SS. autóctonos del país donde se desarrollan.

10.9.- Y recomienda la necesidad de que en todos los procesos de Acción Social que se llevan a cabo, se promueva la participación de la población para que sean agentes de su propia transformación y protagonistas de su propio desarrollo.

10.10.- Hay múltiples formas de aproximación a las distintas realidades geográficas y sociales; entre ellas la Sensibilización y la Educación al Desarrollo.

10.11.- La presencia de inmigrantes en nuestras localidades ofrece la posibilidad de invitarles a participar en proyectos de Co-desarrollo de sus propios países. Así como a informarnos y sensibilizarnos sobre la realidad de sus países. Su propia narración y su palabra puede ser mucho más efectiva.

10.12.- El Trabajo Social al estudiar la realidad y las problemáticas derivadas del fenómeno complejo de la inmigración, observa que la mujer inmigrante es “víctima” de tres marginaciones: la que proviene de su situación de exclusión social y pobreza, la que proviene de su propia condición de inmigrante, y la que proviene de su condición femenina relacionada en muchas ocasiones con un marco cultural y social de origen. Por ello el Trabajo Social se compromete a trabajar en la igualdad de géneros, teniendo muy en cuenta la lucha por la igualdad de derechos para todos los hombres y mujeres, sea cual sea su raza, religión y lugar de origen.

10.13.- Apostamos por una visión global de la realidad en lo que concierne a los contextos migratorios. Esta visión incluye tanto una visión macro como micro-social, con las siguientes puntualizaciones:

- Que toda actuación en los contextos migratorios debe incluir el estudio sobre sí mismo, sí misma –el y la trabajador/a social- y las interacciones con su comunidad, reforzando así su propia pertenencia para poder garantizar una relación con el otro, creando puentes de conexión entre las dos sociedades y ejerciendo una función de mediación como trabajador/a social.

- Se manifiesta la necesidad de recuperar y adaptar los principios del trabajo social ante las realidades complejas y los fenómenos migratorios, apostando por una nueva ciudadanía y por un posicionamiento frente a las nuevas desigualdades e injusticias sociales.

(Algunas aportaciones que integra este apartado: grupo 7, 8, 11 (documentos previos y conclusiones del grupo))

El Trabajo Social se compromete a seguir trabajando para la igualdad de géneros, la no discriminación y la lucha contra la violencia. Incorporar una escucha en profundidad a las mujeres, en especial a las mujeres emigrantes, haciendo conscientes los prejuicios y las influencias del etnocentrismo cultural en nuestra intervención profesional.

11

Solicitamos al Parlamento Europeo que emprenda acciones dirigidas a:

- Defender el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como uno de los pilares de la construcción europea.
- Recordar y exigir a la Comisión que debe continuar trabajando sin fisuras a favor entre la igualdad entre mujeres y hombres y la erradicación de estereotipos sexistas que obstaculizan el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres.

	<p>11.1.- El Trabajo Social debe contemplar tres líneas básicas de actuación en el binomio género-migración:</p> <p>a. Para consigo mismo: cambiar la mirada sobre la mujer emigrante, tomar conciencia y desenmascarar la miopía etnocéntrica, y desembarazarse de los estereotipos que no dejan ver la realidad del otro</p> <p>b. Para con la mujer emigrante: Escuchar en profundidad. Preguntarle como quiere ser tratada por el Trabajo Social, buscar técnicas de aproximación real para acoger, informar, conocer sus motivos y expectativas. Para pasar de la implicación al compromiso a denunciar las situaciones. Para rehacer el Trabajo Social, recuperar la ideología y el alma del Trabajo Social.</p> <p>c. Para reclamar a los gobernantes cambios estructurales: que no se confundan las políticas sociales migratorias con leyes de extranjería y que posibiliten acciones globales para prevenir las dificultades de la inmigración y potenciar sus oportunidades.</p> <p>(Algunas aportaciones que integra este apartado: grupo 12 (documentos previos y conclusiones del grupo),</p>
12	<p>El Trabajo Social debe realizar un nuevo esfuerzo para sistematizar su saber y ampliar su producción científica, con nuevas claves de calidad. Ello supone realizarlo con una visión integradora y de mestizaje científico con otras ciencias y paradigmas, como siempre le ha caracterizado, desde la metodología, los valores y los principios del código deontológico de los y las trabajador@s sociales, en un permanente aprendizaje y desaprendizaje en clave de constructividad.</p> <p>12. 1. La comprensión de fenómenos tan complejos como los sociales y el operar con intencionalidad planificada para provocar cambios “en y con” las comunidades, con los grupos y con las personas, requieren de saberes múltiples y generalizados. Esto supone contaminarse y trabajar desde el amplio repertorio de enfoques teóricos y herramientas de la propia disciplina de Trabajo Social, y de otras disciplinas como la Sociología, la Psicología, la Pedagogía, el Derecho, la Economía, la Estadística, la Antropología, la Ética y la Filosofía.</p> <p>12.2.- En la intervención social de los trabajadores sociales y las trabajadoras sociales es fundamental la incorporación de la cultura y herramientas de la calidad como exigencia ética y estética para responder a las necesidades de la población y mejorar el servicio. La ética ayuda a clarificar la misión de las organizaciones y a garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía. La estética contribuye a visibilizar el quehacer profesional de los/as trabajadores/as sociales y de la organización, al aportar datos que avalan y legitiman la acción social.</p>

Desarrollo de los grupos de trabajo en el marco de las conclusiones generales

12.3.- Los/as trabajadores/as sociales, al igual que el resto de los y las profesionales, necesitamos contaminarnos y potenciar el mestizaje científico para incrementar las respuestas integrales que contribuyan al desarrollo humano, al ejercicio de los derechos de la ciudadanía y a los avances de las propias disciplinas.

12.4. - La calidad en las prácticas de los/as trabajadores/as sociales y la implantación de modelos de calidad en las organizaciones contribuye a poner a los y las usuarios-as/ clientes en el centro de la intervención, así como a tener una visión crítica, necesaria para la planificación y el avance racional de los servicios y a potenciar los éxitos y a evitar los fracasos.

12.5.- La planificación y evaluación está ampliamente desarrollada en Trabajo Social, si bien se ha de intensificar el enfoque estratégico de los modelos de calidad. Modelos que implican a toda la organización y a todo el personal de los servicios sociales, salud, empleo, vivienda ...

12.6.- La supervisión profesional, que en Trabajo Social se viene practicando desde principios del siglo XX, es preciso intensificarla y actualizarla para fomentar los espacios de reflexión y encuentro amigable, favorecer las buenas prácticas, mejorar la intervención y eliminar la sensación de "soledad".

12.7.- Desde el Trabajo Social los enfoques de la calidad comportan aprendizajes y desaprendizajes sobre el trabajo realizado, al tiempo que una reflexión sobre la misión y la visión de la organización, desde el mestizaje científico y profesional para mejorar la efectividad de los servicios y los derechos y deberes de la ciudadanía.

12.8.- La recuperación de un paradigma integrador en el Trabajo Social, en el marco de las nuevas condiciones sociales y enfoques de la calidad, supone desarrollar una nueva coherencia en los estudios de trabajo social y en las universidades, cuidando la mayor armonía y coherencia entre: valores, principios, objetivos, contenidos y de un modo especial en el desarrollo de una metodología educativa y social integradora, con nuevas claves de calidad.

(Algunas aportaciones que integra este apartado: grupo 4, 5 (documentos previos y conclusiones de cada grupo), mesa redonda.

Valoramos la importancia de la sistematización de experiencias profesionales y la elaboración de nuestra práctica como medio de mejora de la calidad de nuestras intervenciones profesionales y consideramos urgente que se elabore de forma consensuada entre las universidades, las instituciones empleadoras y la organización colegial una propuesta de trabajo que:

- 1) Promueva el interés de las y los trabajadores y trabajadoras sociales hacia la elaboración de la práctica profesional.
- 2) Forme a los trabajadores y trabajadoras sociales en temas de investigación y sistematización de experiencias profesionales.
- 3) Motive a las instituciones empleadoras de trabajadoras y trabajadores sociales para que el trabajo de sistematización de experiencias profesionales sea reconocido por éstas.

13.1.- La sistematización de experiencias de intervención social y la producción científica de conocimientos a partir de las mismas es una cuestión que preocupa e interesa a los profesionales del trabajo social en España. Se trata de una cuestión relacionada tanto con el compromiso ético, como con el rigor metodológico de la profesión. Indicadores de este interés son los esfuerzos realizados por los profesionales en relación con este tema y el hecho de se hayan presentado a este grupo de trabajo veintiuna comunicaciones.

13

13.2.- Existen algunas experiencias de sistematización de intervenciones profesionales en trabajo social en nuestro país, pero la situación debería mejorarse, ya que muchas de estas experiencias que se sistematizan no han sido diseñadas y realizadas de acuerdo con los criterios expuestos en el apartado anterior, por lo que son meramente descriptivas y carecen de utilidad para la mejora de las intervenciones profesionales. Desde nuestro punto de vista existen tres tipos de factores en relación con esta falta de sistematización de experiencias y de producción de conocimientos en el trabajo social. En primer lugar, los que tienen que ver con la motivación de los profesionales hacia este tema. En segundo lugar, los relacionados con la formación y capacitación de los profesionales. Y finalmente, los relacionados con las posibilidades reales de realizar esta sistematización de experiencias de intervención profesional.

13.3.- La propia naturaleza del trabajo social –una profesión de ayuda- y los planteamientos de la epistemología social sobre la producción de conocimientos científicos, nos llevan a realizar la siguiente propuesta en el caso de la profesión y disciplina del trabajo social:

- 1) Diseño y realización de experiencias de intervención de acuerdo con los requisitos establecidos por la epistemología: el encuadre teórico de estas experiencias, definición del objeto y de las hipótesis de intervención y la utilización de los pro

	<p>cedimientos metodológicos adecuados al encuadre ideológico y teórico. Este es el proceso más adecuado para la producción de conocimientos científicos en trabajo social, ya que en esta disciplina esta producción no es producto de la elucubración, sino de la realización de experiencias para que tras su evaluación la producción de conocimientos sea posible.</p> <p>2) Investigar, evaluar y sistematizar esas experiencias para confirmar las hipótesis de trabajo de partida.</p> <p>3) Difundir esas experiencias mediante su publicación en revistas especializadas o su presentación en encuentros profesionales y foros en Internet.</p> <p>13.4.- Desde nuestro punto de vista la producción de conocimientos científicos en trabajo social, a partir de la sistematización de experiencias de intervención profesional requiere de forma urgente la realización de actuaciones que contribuyan a:</p> <p>1) Motivar a las y los profesionales del trabajo social a trabajar de esta forma a través de las publicaciones especializadas y de los encuentros profesionales.</p> <p>2) Apoyar y formar a las y los profesionales del trabajo social para que realicen experiencias de intervención profesional y las sistematicen. Colaboración entre profesionales y profesores de trabajo social para ello se pueden firmar convenios de colaboración entre instituciones empleadoras y escuelas de trabajo social.</p> <p>3) Formar a los y las estudiantes de trabajo social para que cuando trabajen lo hagan en esta línea, es decir sean capaces de diseñar experiencias de esta forma, evaluarlas y difundirlas.</p> <p>4) Motivar a las instituciones empleadoras de trabajadoras y trabajadores sociales en relación con la importancia de la sistematización de experiencias para garantizar la calidad de las intervenciones profesionales.</p> <p>(Grupo 3)</p>
14	<p>Reclamamos una Ley Estatal de Servicios Sociales, para garantizar la universalidad del derecho a las prestaciones básicas de servicios sociales como cuarto pilar del Estado de Bienestar, para salvaguardar la igualdad de derechos de toda la ciudadanía en el conjunto de las Comunidades Autónomas estableciendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el reconocimiento de derechos subjetivos - el catalogo de prestaciones básicas - los ratios de profesionales y equipamientos - las garantías de financiación de toda la red del sistema <p>Exigimos al Gobierno y las Comunidades Autónomas un firme compromiso para desarrollar un fuerte incremento presupuestario del Plan Concertado de prestaciones básicas de Servicios Sociales de Corporaciones Locales al objeto de dotar la red de equipos profesionales y de centros.</p>

Reivindicamos la puesta en marcha de una Ley Estatal de Rentas Básicas, que garantice la igualdad en la cobertura de ingresos básicos con independencia de la Comunidad Autónoma donde se resida.

14.1.- Generar un proceso de reflexión que visibilice el Trabajo Social y el compromiso profesional en su contribución a la universalización del derecho a los servicios sociales.

14.2. Defender un ratio de un/a Trabajador/a Social de zona por 3000 habitantes como ratio de calidad profesional, así como el estatus profesional en los demás niveles incluido planificación y dirección de los servicios.

14.3. Reclamar que los baremos que regulan el acceso a las prestaciones de servicios sociales se universalicen, evitando la expulsión del sistema por razones económicas, sociales o de cualquier otra situación o casuística, haciendo efectivo el derecho a toda la ciudadanía, incluidas clases medias.

14.4. El Trabajo Social se opone a la desregulación de derechos, así como a la mercantilización de las necesidades sociales básicas y a la liberalización y privatización de los servicios Sociales.

14.5.- Los y las trabajadores/as sociales tienen el compromiso de respaldar a sus estructuras profesionales para garantizar el empoderamiento y visibilidad de la profesión, reclamando a su vez al Gobierno el reconocimiento del Consejo General y de los Colegios Profesionales con status consultivo en la elaboración de las leyes y proyectos de Políticas Sociales.

14.6.- Descentralización Municipal de los Servicios Sociales basada en el principio de proximidad que ha de concretarse en el Pacto Local

14.7.- El Congreso solicita al Consejo General la elaboración del "Código Tipo de la profesión de Trabajo Social" a efectos de la protección de datos de los usuarios para su presentación a la agencia de Protección de datos.

(Algunas aportaciones que integra este apartado: grupo 2, 6 (documentos previos y conclusiones de cada grupo)

15	<p>Para que la especialización del Trabajo Social y nuestra participación en la investigación y en la docencia universitaria sea posible, exigimos el Título de Grado en Trabajo Social, tal y como se recoge en las Recomendaciones del Comité de Ministros de Europa (17/01/2001).</p> <p>El Ministerio de Educación debe responder a la exigencia de contar con profesionales de titulación superior en Trabajo Social para intervenir eficazmente en el complejo escenario de la convivencia, en situaciones personales tan determinantes para la vida de quienes demandan ayuda profesional de los/as trabajadores/as sociales.</p> <p>(Algunas aportaciones que integra este apartado: grupo 1 (documentos previos y conclusiones del grupo))</p>
16	<p>Los y las trabajadores/as sociales denuncian las situaciones de violencia estructural que originan pobreza, exclusión, migraciones y conflictos bélicos, y reafirman su compromiso a favor de la Paz y la Solidaridad entre todos los pueblos de la tierra.</p> <p>16.1.- El Trabajo Social asume el compromiso de la lucha contra la pobreza y su erradicación en el marco del Milenio de Naciones Unidas</p> <p>16.2.- Se considera imposible erradicar las causas de la pobreza en el mundo si no buscamos otros estilos de vida, otros modelos de crecimiento humano, otras propuestas de desarrollo a escala humana, que integren nuevos parámetros de bienestar humano, intervenciones micro y macro, locales y globales, colaborando por tanto en programas y proyectos de desarrollo humano integrador.</p> <p>16.3. El Trabajo Social quiere realizar una contribución profesional y humana concreta para favorecer el entendimiento y el respeto entre los pueblos, especialmente entre aquellos que están dañados por la incomprensión y las guerras.</p> <p>16.4.- Los trabajadores y trabajadoras sociales para ser coherentes con su profesión deben implicarse con las redes, con los movimientos sociales "altermundistas" los cuales, en sentido amplio, buscan la globalización de la solidaridad</p> <p>16.5.- El Trabajo Social se propone fortalecer y crear condiciones profesionales y educativas que faciliten el saber y las habilidades sociales necesarias, para trabajos sociales de mediación e intervención en situaciones de diferencias y conflictos, tanto en escenarios grupales y colectivos. Ello supone incluir programas de entrenamiento y formación en habilidades sociales en las universidades y en los estudios de Trabajo Social.</p>

	<p>16.6.- Consideramos que la escucha, la confianza y la sensibilización son la base de la motivación para la construcción de un proyecto común de mejora.</p> <p>16.7.- La cooperación internacional entre otras cosas, también nos ofrece la posibilidad de hacer un paréntesis en nuestro trabajo diario para integrarnos temporalmente en ONGD's en forma de respiro solidario, previniendo el burn-out, y fomentando el reciclaje entre otros ámbitos profesionales.</p> <p>(Algunas aportaciones que integra este apartado: grupo 5, 6, 7 (documentos previos y conclusiones de cada grupo),co-ponencias de apertura,</p>
17	<p>El Trabajo Social se propone contribuir y propiciar cambios culturales, y participar en foros y espacios locales y mundiales, ofreciendo sus aportaciones para, desde la diversidad cultural, trabajar las identidades que permitan la construcción de una nueva cultura, abierta e integradora, facilitando una unión creativa y solidaria en este mundo de las mil culturas.</p> <p>17.1.- El Trabajo Social se propone participar por tanto en foros y espacios de diversa índole, ofreciendo sus aportaciones teóricas y prácticas, para enriquecer los debates y reflexiones que permitan mejorar los avances humanos en todas sus dimensiones.</p> <p>17.2.- El Trabajo Social ha sido considerado como un arte. En este momento histórico en el que el Trabajo social se afianza y se proclama como paradigma, como ciencia y como disciplina, apostamos también por potenciar la vertiente creativa del Trabajo Social, posibilitando la apertura y la construcción de nuevas narrativas, de nuevas historias y de nuevas propuestas transformadoras.</p> <p>17.3.- El Trabajo Social del nuevo milenio debe reconocer que, en su camino de lucha por la "cientificidad", puede haber perdido potenciales humanos y profesionales muy importantes que se propone recuperar y recrear. Para ello se plantea como objetivos no solo cuidar su creatividad en el "hacia adentro", en su articulación profesional y formativa, sino también en el "hacia fuera", y desarrollar alianzas estratégicas transdisciplinares dentro de las que se incluirían: alianzas con el mundo del arte y la cultura a través de sus diferentes manifestaciones como la narrativa, la literatura, la poesía, la danza, el canto, la música, la fotografía, la pintura,</p>

**Desarrollo de los grupos de trabajo
en el marco de las conclusiones generales**

	<p>la escultura , el cine, los trabajos manuales etc., que pueden ser aliados importantes para el desarrollo de los objetivos del crecimiento humano y del desarrollo social transcultural e integrador .</p> <p>(Algunas aportaciones que integra este apartado: grupo 5,7,11,12 (documentos previos y conclusiones de cada grupo)</p>
18	<p>Los y las trabajadores/as sociales conscientes de las aspiraciones espirituales de todos los seres humanos, independientemente de sus diferencias y condiciones, credo o religión, nos proponemos propiciar y facilitar una comunicación humana posibilitadora de esa realización también espiritual, que nos puede unir a todos los seres humanos, entre nosotros y con la naturaleza, posibilitando esa solidaridad universal y esa transcendencia que podemos experimentar y a la que todos y todas aspiramos.</p>

(Este documento Integra el trabajo del Pre-Congreso, Congreso y Post-congreso: aportaciones de los grupos, mesas de experiencias, mesas redondas, debates, coportunencias etc., y el trabajo de síntesis y revisión final del comité científico y los coordinadores-as de los grupos)

Comentario de
libros





Silvia Navarro Pedreño
Redes sociales y construcción comunitaria
Edición, CCS, Madrid, 2004. Pp.359

La autora se propone en esta obra, mostrarnos, regalarnos, diría yo, la convivencia feliz entre la técnica, la ética y la estética en el proceso de intervención social. Regalo que ha ido entretejiendo desde una actitud nómada a lo largo de un camino en el que ha sabido descubrir las claves de lo que late bajo la superficie, que trasciende las prestaciones y nos conecta con las exigencias vitales más allá de las apariencias.

Destaca en todo su libro la dimensión positiva y apreciativa de recursos y posibilidades. Con este equipaje se acerca a la perspectiva de espacios convivenciales del entorno, de los escenarios, de los agentes y de los vínculos sociales.

Es un libro que vive, revive y reflexiona la práctica; produce saber a partir de ella. Y desde esa actitud no renuncia a la creatividad, más bien asume el desafío de la innovación, del reconocimiento de nuevos caminos metodológicos y de sistemas de acción, concordantes con la vida cotidiana, en armonía con la sensibilidad de hoy, desde las exigencias del momento o situación. Una forma propia de construcción de la realidad, desde el entramado de lo que emerge y lo que subyace en las situaciones; desde dentro sin dejar de estar fuera. Se centra más que en los expertos y las teorías, en los actores del escenario de lo comunitario. En las interacciones que se producen entre los actores y los profesionales están presentes los “mundos simbólicos” y la representación social de cada cual. Ello constituye el punto de partida para la lectura y desarrollo de la red comunitaria.

Se aborda en toda la obra, la ayuda personalizada y nos invita a una nueva lectura del trabajo social desde la relectura de nuevas categorías explicativas. En más de una ocasión se evoca la idea de Morin cuando nos habla de la epistemología que nos permita proceder libremente. Son cada vez más frecuentes los autores que vienen planteando la necesidad de que las profesiones de ayuda, se planteen navegar por sí mismas, desde sus propias potencialidades, contando con sus propios paradigmas capaces de “narrar” y de interpretar la realidad, según el código de la relativa autonomía de los agentes implicados en las redes de interacciones posibles y deseables. Para ello se trata de centrar la preocupación en cómo mantener juntas las “piezas” de la situación, dejándolas conceptualmente libres pasando así, con frecuencia, por la necesaria “desarticulación eficiente”, como afirmaría Folgheraiter. Son diversas las situaciones en la que la autora nos muestra con evidencia que los apoyos, activados a partir de la idea de red, funcionan en la práctica.

Este trabajo no propone la descripción de procedimientos o técnicas operativas mágicas. Sí plantea con claridad una relación de “guía” social que, al contrario de las clásicas intervenciones, se entiende como orientación a una realidad desde su propia dinámica aunque no siempre disponga del propio sentido. Para ello en la guía de ayuda, el profesional desarrolla múltiples funciones, recibe señales, las descodifica y las devuelve a la red que se las ha enviado. De este modo el profesional no se conduce desde comportamientos individuales con algunos componentes de la red, ni interviene como un mero

Silvia Navarro Pedreño
Redes sociales y construcción comunitaria
Edición, CCS, Madrid, 2004. Pp.359

miembro de la red; su acción en relación con las diversas personas que componen los entramados relacionales, se sitúa de manera intencional y consciente y va más allá de las simples funciones de coordinación. Con tales input la red puede progresar o modificar la dirección, desde la toma de conciencia de donde está y donde desea ir.

Es una obra que ha sabido aprovechar la narrativa para resolver algunas tensiones ya clásicas que se producen entre el poder y el saber a las que no quedan ajenos los conocimientos científicos. Con esa superación, el contenido del libro se abre a nuevos estilos de "hacer trabajo social", desde la lectura e implicación de la realidad en la que se sitúa.

Natividad de la Red Vega

Giménez Bertomeu, Victor M., Lillo Beneyto, Asunción y Lorenzo García, Josefa
El proceso de supervisión de campo en el punto de mira: una investigación a tres en Trabajo Social
Univ. de Alicante. Instituto de CC. de la Educación. 2003

En la formación de los trabajadores sociales aparece, como destaca Lourdes Gaitán¹, el conocido debate sobre si es necesario aproximar los objetivos de la enseñanza universitaria a los requerimientos del mercado, o si la Universidad debe cultivar el desarrollo de los conocimientos propios de cada especialidad, a la vez que mantiene una postura independiente, crítica y reflexiva sobre el contexto social. La formación reglada en trabajo social ha reservado siempre un espacio importante para las prácticas de campo lo que propicia la existencia de un vínculo directo entre el mundo universitario y el mundo profesional. Ello lleva de forma muy temprana a los estudiantes a una confrontación entre los contenidos y unas aplicaciones que inicialmente no parecen responder a los aprendizajes que se dan en la Universidad. La supervisión es el espacio por excelencia donde deben trabajarse estas confrontaciones y/o contradicciones.

En el año 2002, un grupo de profesores de Trabajo Social de la Florida Atlantic University publicaban un estudio sobre la percepción de la eficacia de los diferentes métodos de supervisión². En el 2003, una profesora de Trabajo Social de la Universidad de Toronto y una supervisora de campo del ámbito del trabajo social hospitalario realizaron otro estudio sobre las motivaciones de los profesionales del trabajo social para ser tutores de prácticas de estudiantes³.

Este estudio realizado por los profesores de Trabajo Social de la Universidad de Alicante durante los cursos 2000-2001 y 2001-2002, pone a nuestra disposición una interesante investigación, adaptada a nuestra realidad,

sobre cuál es la situación de las prácticas de campo de trabajo social vista desde la perspectiva de sus tres actores principales: el estudiante, el profesional de campo y el profesor de trabajo social de la Universidad.

El estudio se orientó con el objetivo de realizar un análisis exhaustivo del proceso de paso y transformación de los conocimientos teóricos en habilidades prácticas de los estudiantes de Trabajo Social a través de la supervisión de campo, así como al estudio de las alternativas posibles para su mejora y se estructura en dos grandes partes: Un trabajo teórico y un trabajo empírico de tipo cuantitativo y cualitativo realizado a partir de la obtención de información de los tres actores implicados: supervisores y supervisoras⁴, alumnado y profesorado.

El informe de la investigación se ha publicado en CD, siendo por consiguiente de fácil manejo y está estructurado en seis

notas

1. Lourdes Gaitán, "Concurrencia de Profesionales en la Intervención: un desafío para el Trabajo Social", *Revista Rambla 12*, Revista de l'Associació Promotora del Treball Social, Núm 8, Junio 1996, pag. 52.

2. Michael N. Kane, Elwood R. Hamlin y Weley E. Hawkins, «Percepción de eficacia de diferentes métodos de supervisión», *Revista de treball social*, núm 166, junio 2002, págs. 45-66.

3. Judith Globerman y Marion Bogo, «Changing Times: Understanding Social Workers' Motivations to be Field Instructors», *Social Work*, Volume 48-1, enero 2003, págs. 65-73.

4. Debo destacar que en este trabajo se utiliza la denominación supervisor/supervisora para definir a los profesionales que desde su puesto de trabajo se ocupan de las prácticas de los estudiantes, mientras que en otras Universidades se da esta denominación a los profesores que se ocupan del seguimiento de las prácticas desde su puesto académico/docente. Los profesionales del centro en este caso se denominan o bien tutores o bien jefes de prácticas.

grandes apartados: Un primer apartado expone con detalle el contenido del proyecto de investigación señalando cuál ha sido la metodología utilizada. La segunda parte consta del marco teórico de referencia de la supervisión docente de trabajo social analizando el concepto, los orígenes y los objetivos de la supervisión así como las funciones y principios básicos de la supervisión de estudiantes de trabajo social. Se describe también las características de la supervisión educativa, cuál es el perfil de los supervisores, las etapas y la evaluación de la supervisión⁵. La tercera parte consta de la exposición de los resultados de la investigación ofreciendo la perspectiva de los supervisores, los estudiantes y los docentes. Esta parte nos da una amplia información de las características de los centros de prácticas, de los supervisores y alumnos, y de la supervisión que se realiza. El apartado cuarto expone la discusión de los resultados y propuestas, con una quinta parte de conclusiones y un sexto apartado de bibliografía. Finalmente el informe ofrece dos apéndices donde se pueden consultar los resultados de los cuestionarios realizados a los supervisores y a los estudiantes. El informe ocupa un total de 184 páginas.

Siendo muy difícil hacer un resumen de un trabajo tan elaborado, quisiera destacar que el estudio parte de considerar como supervisores a los profesionales que están en el Centro de prácticas. Esta modalidad, tal y como destaqué en su día, tiene la ventaja de que está más inserida en la actividad institucional y que el supervisor está más cerca de la práctica del alumno y más al tanto de cuál es su evolución cotidiana⁶.

Los autores llegan a las siguientes conclusiones:

- a) La mayoría de supervisores y de profesores carecen de formación específica para supervisar por lo que es importante ofrecer formación desde la Universidad.
- b) Todos los intervinientes manifiestan carecer de información relevante para el proceso de prácticas por lo que se propone la necesidad de desarrollar espacios de coordinación y de transmisión de información recíproca.
- c) Podría considerarse que lo que se denomina supervisión no es tal estrictamente por lo que se propone separar la figura de supervisor como figura que asume la formación y responsabilidad de los alumnos y la de colaborador que es la persona que asume una relación de consulta con los alumnos.
- d) Las responsabilidades acerca de los aspectos que corresponden al ámbito universitario no están plenamente claras por lo que se considera necesario la realización de un proyecto de prácticas renovado y explícito.
- e) Se considera necesario que la definición de los contenidos y procesos de las prácticas se concretaran conjuntamente entre los docentes y las figuras que se han definido como supervisores.
- f) Los factores estructurales que más influyen en el proceso de supervisión son la carga de trabajo y la inadecuación de los medios disponibles para realizar la tarea por lo que se propone que se asigne un

mayor grado de experimentalidad a los estudios de trabajo social y que se reconozca desde su propia institución como tarea laboral, la tarea docente a los profesionales que se hacen cargo de la formación práctica de estudiantes desde su puesto de trabajo.

- g) Se destaca también la preocupación que muchos de los estudiantes no hayan utilizado instrumentos y técnicas profesionales básicas durante su periodo de prácticas por lo que se considera necesario revisar los contenidos de aprendizaje que se están desarrollando.

Es evidente que nos encontramos ante un trabajo de alto interés científico y práctico tanto para los profesionales de Trabajo Social

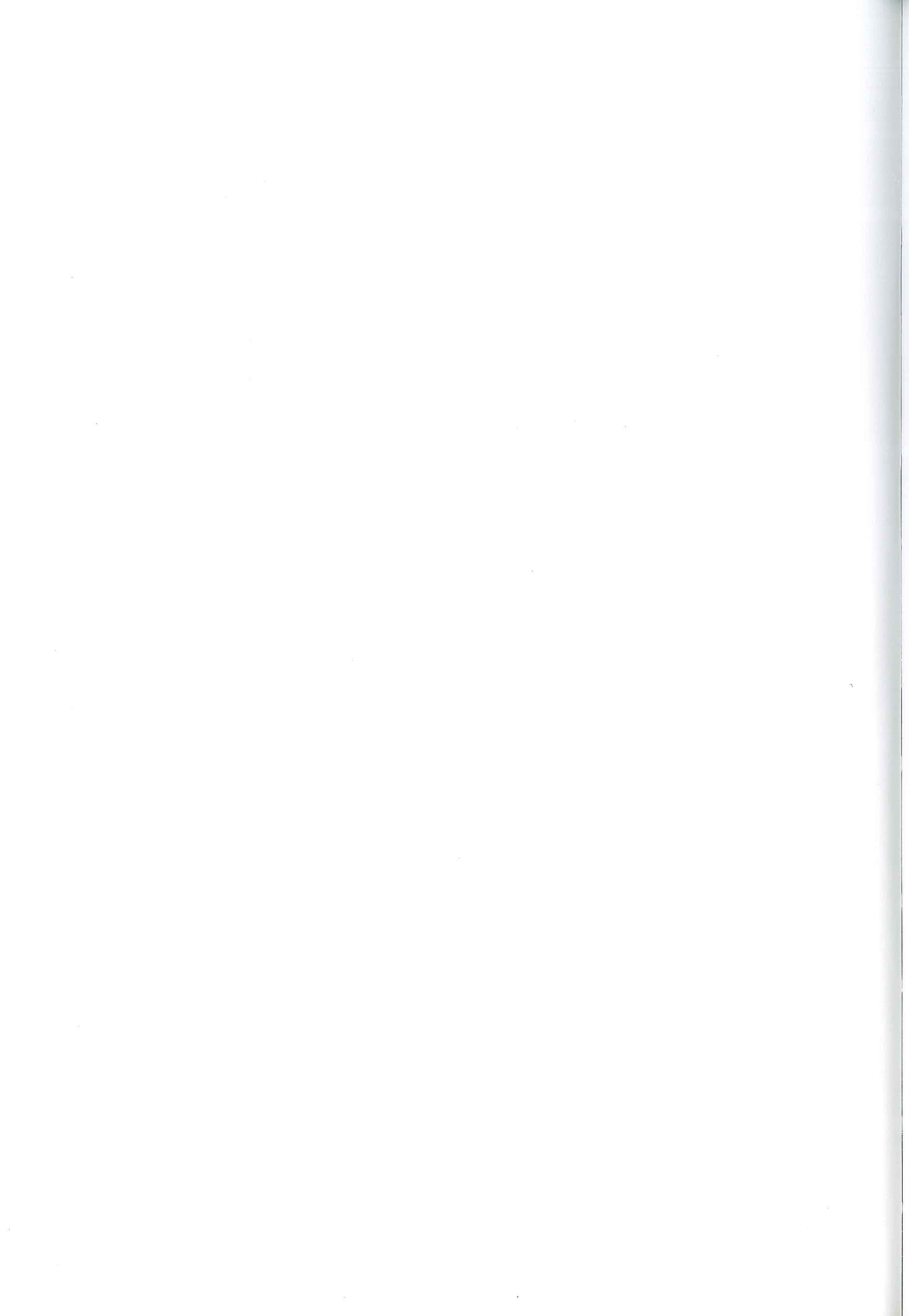
que de forma habitual están realizando colaboraciones con las Universidades para la formación práctica de trabajadores sociales, como para la Comunidad Universitaria ya sean los profesores o los estudiantes. Manifiesto mi firme apoyo al deseo que expresan los autores de que, aunque los resultados se refieran a la realidad específica de la Universidad de Alicante, puedan servir de material de apoyo y de partida para las Escuelas de Trabajo Social de otras Universidades que quieran desarrollar trabajos en esta línea. Es evidente que todos aquellos que estamos implicados de una forma u otra en la formación de trabajadores sociales se sentirán identificados de una u otra forma con los resultados de este estudio realizado con rigor.

Josefina Fernández i Barrera

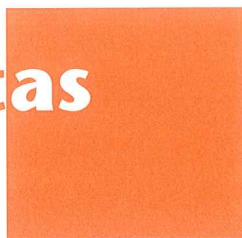
notas

5. Para el desarrollo de esta parte, los autores han utilizado principalmente la obra: Fernández i Barrera, Josefina, Supervisión en el trabajo social, Ed. Paidós Ibérica S.A., 1997.

6. Josefina Fernández i Barrera, Supervisión en el trabajo social, 1997, ob.cit. pág. 72. También se expusieron las desventajas algunas de ellas muy coincidentes con los resultados de esta investigación.



**Indices de
revistas**



Comité de redacción internacional

M.A. BEAUDUIN, presidente, Bélgica

J. P. HIERNAUX, UCL, Bélgica

J. ESTIVILL, GES, España

C. MARQUES BALSÀ, UNL, Portugal

Comité de honor

D. CASADO, España

J. DEGIMBE, Bélgica

M. J. RUAS MADEIRA, Portugal

D. SZABO, Canadá

Administración

"LES POLITIQUES SOCIALES"

Service Social dans le Monde

Rue M. Bervoets, 10

B-7000 Mons, Bélgica

Te. (32) 65 40 16 16

Fax (32) 66 35 11 77

Comité de redacción de la edición española

Demetrio Casado Pérez
(Madrid)

Jordi Estivill Pasqual
(Barcelona)

Montserrat Font Sanmiguel
(Barcelona)

Recensiones

Centro de Documentación
y Estudios SIIS
(San Sebastián)

Edición y administración

Amics i autors de les
divulgacions culturals
d'EDITORIAL HACER, S.L.
Drt: Josep Ricou Barceló
Carmen, 16, 2ª 1ª
08001 Barcelona (España)
Tel. y fax: 93 317 58 01
hacer@eresmas.com
www.hacer-editorial.com

Montaje y Servicios

MEDUSA

Políticas Sociales

En Europa

• Revista científica. Internacional y multidisciplinaria.

• Desde una perspectiva transnacional, cada número trata de algún tema relacionado con las "Políticas sociales y estrategias de intervención" abordado desde un ángulo teórico, práctico o empírico. En particular, se incluyen estudios sobre la acción y el cambio social, análisis prácticos, resultados de investigaciones en el ámbito del bienestar, reflexiones metodológicas, crónicas sobre la evaluación de políticas europeas, evocaciones a los grandes momentos de la historia social, reseñas y recensiones de libros y revistas

• La revista está dirigida a intelectuales, trabajadores sociales y sanitarios, animadores socioculturales, agentes de desarrollo, educadores y formadores de jóvenes y adultos, investigadores y profesores de ciencias sociales, a directivos, gestores de instituciones, representantes políticos locales o nacionales., a todos los que intervienen en materia social, a todo lector preocupado por los temas sociales, por los debates que suscitan, las respuestas pragmáticas y políticas que generan.

• Los dos comités de redacción –español e internacional– quieren extender el debate del pensamiento social propio de las políticas sociales a toda Europa apoyando de este modo el crecimiento y el bienestar social, también quieren incluir en este debate la riqueza de las distintas opiniones que pueden revertir desde todos los continentes.

• Fundada en 1935, la revista se elabora actualmente desde la Fundación Internacional para el estudio del Cambio en las Políticas Sociales En España, mediante un convenio de colaboración entre Service Social dans le Monde y Editorial Hacer, SL. se asegura la orientación de la publicación y su edición en castellano.

Tarifas 2004: Abono bianual (4 números):46€

Números sueltos 15€

(No incluye gastos de envío)

Pago: Contrareembolso o cheque a Editorial Hacer, SL.

© Artículos editados por la revista "Politiques Sociales": Service Social dans le Monde, Mons, (Bélgica)

© Artículos y recensiones incorporados por el comité de la revista en España: Autores y Editorial Hacer, S.L.

© De las traducciones al castellano: Editorial Hacer, S.L.

© Edición Revista: Editorial Hacer, S.L.

Depósito legal: B-2732-1997. Imprime: Novagràfic S.L.

Índice

Nº 16-OCTUBRE 2004

ARTICULAR TRABAJO Y FAMILIA

Presentación: ¡Un desafío a la sociedad!

B. Fusilier5

El contra-ejemplo de los países llamados «liberales»

C. Beauvais y P. Dufoux11

Conciliación de la vida familiar y profesional:
reformas en el ordenamiento laboral español

B. Quintanilla Navarro25

¿Conciliación de la vida laboral y la vida familiar o personal?

H. Prieto41

Hacia el surgimiento de una política pública de conciliación

O. Gérard53

Llevar conjuntamente trabajo y familia en Finlandia

M. Salmi63

¿Cómo ven los padres la conciliación empleo/familia?

D. G. Tremblay79

La conciliación trabajo/familia en una empresa siderúrgica

E. Fusulier95

El proyecto «Padres activos» en Bélgica

F. Goffinet111

Recensiones

SiiS117

Título de la Revista publicados

- Nº 0 a 4: ARTICULOS SUELTOS (agotado)
Nº 5 a 8: ARTICULOS SUELTOS (agotado)
Nº 9: DOSSIER MENORES
Nº 10: MUNICIPIO Y S. SOCIALES
Nº 11-12: DOSSIER MINUSVALIAS
Nº 13: TRABAJO SOCIAL Y SALUD (agotado)
Nº 14: TERCERA EDAD (agotado)
Nº 15: SALARIO SOCIAL
Nº 16: TRABAJO SOCIAL Y JUSTICIA
Nº 17: TRABAJO SOCIAL Y EMPRESA
Nº 18: TRABAJO SOCIAL Y FAMILIA
Nº 19: SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL
Nº 20: TRABAJO SOCIAL EN ESPAÑA, SITUACION Y PERSPECTIVAS
Nº 21: LAS NECESIDADES SOCIALES
Nº 22: AREAS DE BIENESTAR SOCIAL Y ACCIONES INTEGRADAS (agotado)
Nº 23: ARTICULOS SUELTOS
Nº 24: ARTICULOS SUELTOS
Nº 25: LA SUPERVISION
Nº 26: V JORNADAS DE SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL
Nº 27: APORTACIONES PROFESIONALES LIBRES AL VII CONGRESO ESTATAL
Nº 28: LA INMIGRACION
Nº 29: ARTICULOS SUELTOS
Nº 30: EVALUACION
Nº 31-32: INCIDENCIA DE LA CRISIS EN EL ESTADO DE BIENESTAR
Nº 33: INTERVENCION EN EL AMBITO FAMILIAR (I)
Nº 34: INTERVENCION EN EL AMBITO FAMILIAR (II)
Nº 35: NUEVAS NECESIDADES/NUEVAS RESPUESTAS
Nº 36: LA ARTICULACION DEL TEJIDO SOCIAL
Nº 37: JUVENTUD
Nº 38: EXCLUSION SOCIAL
Nº 39: LA FORMACION PARA EL TRABAJO SOCIAL. NUEVOS RETOS
Nº 40: COMUNIDAD Y TRABAJO SOCIAL
Nº 41: ÉTICA EN LA INTERVENCION SOCIAL
Nº 42: DISCAPACIDAD PSÍQUICA Y CALIDAD DE VIDA (I)
Nº 43: DISCAPACIDAD PSÍQUICA Y CALIDAD DE VIDA (II)
Nº 44: INTERCULTURALIDAD
Nº 45: NUEVA PERSPECTIVA DE GENERO
Nº 46: TRABAJO EN EQUIPO
Nº 47: AMBITO LOCAL Y VIDA COTIDIANA
Nº 48: IMAGEN, COMUNICACION E INTERVENCION SOCIAL
Nº 49: CALIDAD (I)
Nº 50: CALIDAD (II)
Nº 51: CULTURA DE LA SOLIDARIDAD (I)
Nº 52: CULTURA DE LA SOLIDARIDAD (II)
Nº 53: TRABAJO SOCIAL Y MEDIACION
Nº 54: ENFOQUES Y ORIENTACIONES DE LA POLITICA SOCIAL
Nº 55: LA INTERVENCION SOCIAL ANTE LOS PROCESOS DE EXCLUSION
Nº 56: HABITAT Y CONVIVENCIA
Nº 57: EL METODO: ITINERARIOS PARA LA ACCION (I)
Nº 58: EL METODO: ITINERARIOS PARA LA ACCION (II)
Nº 59: NUEVAS TECNOLOGIAS
Nº 60: FAMILIA: POLITICAS Y SERVICIOS (I)
Nº 61: FAMILIA: POLITICAS Y SERVICIOS (II)
Nº 62: DISCAPACIDAD
Nº 63: DESARROLLO Y TRABAJO SOCIAL
Nº 64: TRABAJO SOCIAL Y SALUD (I)
Nº 65: TRABAJO SOCIAL Y SALUD (II)
Nº 66: DIMENSIÓN COMUNITARIA EN TRABAJO SOCIAL (I)
Nº 67: DIMENSIÓN COMUNITARIA EN TRABAJO SOCIAL (II)
Nº 68: APRENDIZAJE Y FORMACIÓN (I)
Próximas publicaciones:
Nº 69: (DE) CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE LA SEXUALIDAD (I)
Nº 70: (DE) CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE LA SEXUALIDAD (II)
Nº 71: APRENDIZAJE Y FORMACIÓN (II)

Publicaciones del Consejo General

Colección "Trabajo Social"

Serie "Libros"

- 1. Introducción al Bienestar Social**
P. Las Heras y E. Cortajarena
AGOTADO
- 2. Política Social y Crisis Económica**
I. Cruz Roche, A. Desdentado y
G. Rodríguez
AGOTADO
- 3. Los Servicios Sociales en una
Perspectiva Internacional. El sexto
sistema de Protección Social**
A.J. Kahn y S.B. Kamerman
Precio: 9,65 €
- 4. Los Servicios Sociales I**
Gloria Rubiol
Precio: 5,92 €
- 5. Los Servicios Sociales II**
Gloria Rubiol
Precio: 7,60 €
- 6. Nuevos Paradigmas en Trabajo Social.
Lo social natural**
Ricardo Hill
Precio: 5,77 €

Serie "Textos Universitarios"

- 1. Los Centros de Servicios Sociales.
Conceptualización y desarrollo
operativo**
Gustavo García Herrero
AGOTADO
- 2. Procedimiento y proceso en Trabajo
Social Clínico**
Amaya Ituarte Tellaache
Precio: 5,77 €

- 3. Aproximaciones el Trabajo Social**
Natividad de la Red Vega
Precio: 13,82 €
- 4. Trabajando con familias. Teoría y
práctica**
Elisa Pérez de Ayala Moreno St^a María
Precio: 17,43 €
- 5. Imagen y comunicación en temas
sociales**
Gustavo García Herrero y
José Manuel Ramírez Navarro
Precio: 27 €
- 6. La historia de las ideas en el trabajo
social**
Haluk Soydan
Traducción: Cándida Acero
Precio: 19,50 €

Serie "Documentos"

- 1. Dos documentos básicos en Trabajo
Social. Estudio de la aplicación del
informe y ficha social**
AGOTADO
- 2. Cuatro siglos de acción social. De la
beneficencia al Bienestar Social.
Seminario de historia de la acción
social**
AGOTADO
- 3. Primeras Jornadas Europeas de
Servicios Sociales. Países del Área
Mediterránea**
Precio: 1,95 €
- 4. Un modelo de ficha social.
Manual de utilización**
Precio: 4,54 €

5. Servicio Social de ayuda a domicilio. I Jornadas Internacionales
AGOTADO

6. Los Servicios Sociales Comunitarios
AGOTADO

7. Los Servicios Sociales en el Medio Rural
Precio: 3,67 €

8. Encuentro sobre Servicios Sociales Comunitarios
Precio: 5,17 €

9. Seguimiento de la gestión de los Servicios Sociales Comunitarios. Propuesta de un sistema de indicadores
AGOTADO

Serie "Cuadernos"

1. Relación entre Servicios Sociales y Sanitarios
AGOTADO

2. La formación en la gerencia de Servicios Sociales
Precio: 3,97 €

3. Voluntariado y Centros de Servicios Sociales
Francisco Bernardo Corral
Precio: 4,21 €

4. La animación sociocultural: una alternativa para la tercera edad
M^a Victoria Cubero
Precio: 4,27 €

5. Trabajo Social en los Servicios Sociales Comunitarios
Angel Acebo Urrechu
Precio: 5,77 €

6. El trabajador Social en los servicios de apoyo a la educación
Eugenio González González
M^a Jesús González Alonso y
M^a Jesús González González
Precio: 6,07 €

Serie "Papeles"

1. II Jornadas de Servicios Sociales en el Medio Rural. Carmona 1987
Precio: 9,02 €

2. La Ética del Trabajo Social. Principios y Criterios
Precio: 2,40 €

3. Código Deontológico de la Profesión de Diplomado en Trabajo Social
Precio: 1,20 €

Forma de pago. Enviar:

- Cheque bancario (a nombre del Consejero General de Diplomados en Trabajo Social).
- Giro Postal al Consejo General.
- Transferencia a Banco Popular:
C/ Gran Vía, 67. 28013 Madrid
C.C.C.: 0075-0126-93-0601284373

Presentación de artículos indicaciones generales

1. La Revista de Servicios Sociales y Política Social, como instrumento de difusión y comunicación del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, está abierta a la publicación de trabajos y aportaciones de todos los Diplomados en Trabajo Social así como de profesionales de otras disciplinas, que con su complementariedad y especificidad, enriquezcan el quehacer profesional.
2. Trabajos publicables:
 - Investigaciones: empíricas o aplicadas.
 - Trabajos de reflexión y recopilación teórica.
 - Trabajos de descripción y análisis metodológico.
 - Relatos de intervenciones sociales: modelos y resultados.
 - Experiencias prácticas (análisis y conclusiones), etc.

Referidos a Trabajo Social, Política Social y Servicios Sociales.
3. Presentación de artículos:
 - Los artículos deberán ser remitidos a la Sede del Consejo General
Avda. Reina Victoria, 37
28003 Madrid.
 - Mecanografiados en papel tamaño DIN-A4, a doble espacio, por una sola cara y copia en soporte magnético bajo programas para MS-DOS Word Perfect versiones 4.2, 5.0, 5.1 ó 6.0 y Word versión 5.5; para Windows: Word Perfect versiones 5.1, 5.2 ó 6.0 y Word versiones 1.0, 2.0 y 6.0
 - La extensión deberá atenerse a:
 - * Mínimo de 12 folios.
 - * Máximo de 40.
 - El autor o los autores adjuntarán al artículo un “Abstract” o resumen no superior a 10 líneas en español y si es posible en inglés, así como cinco o seis “palabras clave” del artículo (igualmente en castellano y en inglés).
 - Los cuadros y gráficos en número limitado se detallarán en hoja aparte, con indicación de página y espacio donde deberán insertarse y grabados en archivo aparte en formato TIF o JPG.
 - Las anotaciones, referencias bibliográficas, etc., deberán ir colocados al final del artículo, todas seguidas, y se numerarán por orden de aparición en el texto y deberán ajustarse a algún criterio o normativa, aceptado internacionalmente. En todo caso deberán incluir APELLIDOS y nombre del autor/es, el “Título del artículo al que se hace referencia”. **NOMBRE DE LA REVISTA DONDE SE PUBLICA.** Mes y año. Número de la revista y páginas que contienen dicho artículo. Las ponencias de Congresos y otros tipos de documentos, deberán estar

Presentación de artículos indicaciones generales

debidamente referenciados para su posible localización por los lectores interesados. En los documentos no publicados deberá hacerse especial mención a esa característica.

- Junto al artículo, el autor deberá remitir, en folio separado, sus datos personales:
 - * Nombre y apellidos.
 - * Domicilio y teléfono de contacto.
 - * Profesión, lugar de trabajo.
 - * Experiencia de campo.
 - * Otras publicaciones.
 - * Título del artículo, con indicación de si ha sido presentado y/o expuesto en algún otro medio.

4. Contenido de los artículos.

Se exigirán unos mínimos de calidad técnica y científica para la publicación de los artículos. El Comité Editorial, ajustándose a los criterios que este órgano tiene establecidos, velará y valorará los mismos.

El contenido desarrollado en los artículos deberá incidir fundamentalmente en el trabajo social tanto como disciplina, como práctica; en las modificaciones de la Política Social y sus repercusiones; consolidación y/o retroceso en reconocimiento de derechos sociales; Trabajo Social en los diferentes sistemas; análisis y sistematización de metodología, técnicas, etc.

El desarrollo o descripción del artículo deberá ajustarse a un esquema lógico-científico que garantice, de un lado, la facilidad de comprensión y, de otro, el cumplimiento de un mínimo rigor científico (introducción y/o explicación), desarrollo, exposición de datos, análisis, metodología, utilidad y conclusiones y bibliografía.

La inclusión de macros, tablas y gráficos deberá limitarse a la estrictamente indispensable, evitando en todo caso el abuso de su utilización.

Los artículos que no sean inéditos se publicarán en función de dos criterios:

- 1º Que su difusión haya sido en algún medio de difícil acceso a los Diplomados en Trabajo Social.
 - 2º Que haya sido publicado en otro idioma.
5. Los artículos serán propiedad del Consejo, salvo cuando estos hubieran sido publicados con anterioridad.
 6. El Comité Editorial valorará todos los artículos recibidos. La decisión será comunicada al articulista, y en caso de no aceptación, le serán devueltos los artículos correspondientes; en caso de aceptación, el articulista recibirá una notificación y 3 ejemplares de la revista en que sean publicados sus trabajos.

Suscripción Revista de Servicios Sociales y Política Social

Año 2005.
(N^{os.} 69, 70, 71 y 72)

Tarifa anual según categoría (4 números).

- Colegiados o estudiantes 31,08 €
(Aportar fotocopia acreditativa)
- Resto 37,30 €
- Extranjero 42,50 €

Suscripción

Nombre
 Dirección
 Población C.P.
 Provincia
 Teléfono Fax
 NIF

Forma de pago:

- Cheque bancario (a nombre del Consejo General de Diplomados en Trabajo Social).
- Recibo domiciliado en Banco o Caja de Ahorros.
(En este caso cumplimentar la siguiente columna).
- Transferencia (adjuntar comprobante) a Banco Popular.
C.C.C.: 0075-0126-93-0601284373
- Giro Postal al Consejo General.

Enviar este boletín a:

Revista de Servicios Sociales y Política Social.
 Avda. Reina Victoria, 37 - 2^º centro
 28003 Madrid

NOTA:

En el mes de noviembre de 2004, debido a una actualización de los datos bancarios, emitimos el cobro a la suscripción de la Revista de "Servicios Sociales y Política Social" del ejercicio 2004.

Con el objeto de evitar confusiones, os comunicamos que próximamente recibiréis la suscripción correspondiente al año 2005.

Datos

Banco
 Domicilio
 Población
 Titular de la cuenta

 N^º de la cuenta (CCC)

Código cuenta cliente (CCC)			
Entidad	Ofic.	DC	Núm. de cuenta

Sírvase tomar nota y atender hasta nuevo aviso, con cargo a mi cuenta, los recibos que a mi nombre le sean presentados para su cobro por la Revista de Servicios Sociales y Política Social.

Fecha

(Firma)