

RETOS DEL TRABAJO SOCIAL COMO AGENTE DE CAMBIO: EMPODERAMIENTO Y TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO.

Laila Mistral Santos Martín

30/06/2014



Universidad de Valladolid

Tutora académica: Cayetana Rodríguez. Trabajo de Fin de Grado. Grado de Trabajo Social.
Curso 2013/2014

Agradecimientos

Gracias a mis compañeros/as, los/as profesores/as, profesionales y tutora de prácticas que han sabido transmitirme a lo largo de estos cuatro años la verdadera esencia del Trabajo Social y la importancia de trabajar con sentimiento.

Agradecer, especialmente, a mi tutora en este trabajo por su dedicación e interés para que creyera y disfrutara con él, su paciencia y su capacidad para motivarme.

Sobre todo, gracias a mi familia, a la que le debo la satisfacción de titularme como trabajadora social.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	8
OBJETIVOS.....	10
1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA DE LA CIUDADANIA ESPAÑOLA Y DE LOS SERVICIOS SOCIALES.....	11
2. FUNCIONES GENERALES DEL TRABAJADOR SOCIAL. DIFICULTADES Y CONFLICTOS EN LAS FUNCIONES.....	18
3. LA BUROCRATIZACIÓN, LA GESTIÓN Y EL ASISTENCIALISMO EN TRABAJO SOCIAL.....	23
4. TRABAJO SOCIAL COMO MECANISMO DE CONTROL SOCIAL Y GARANTÍA DEL STATU QUO.....	27
5. ALTERNATIVAS Y PROPUESTAS.....	28
5.1 IMPORTANCIA DEL EMPODERAMIENTO. INTERVENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA.....	30
Intervención centrada en la persona.....	35
5.2 TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO.....	38
6. CONCLUSIONES.....	41
BIBLIOGRAFIA CONSULTADA.....	43
ANEXOS.....	46
ANEXO I. “BARRIO VIVO” Vivir Belén. Experiencia piloto: proyecto autogestionado de participación y animación comunitaria en un barrio de Valladolid, 2011-2021.	

ANEXO II. FEAPS CASTILLA Y LEÓN CELEBRA HOY UN MONOGRÁFICO SOBRE EL "EMPODERAMIENTO". El "empoderamiento" de las personas con discapacidad intelectual es el futuro para conseguir la igualdad.

ANEXO III. Diputación de Valladolid impartirá un curso sobre liderazgo femenino para jóvenes de entre 18 y 30 años.

ANEXO IV. Plan de estudios de Grado de Trabajo Social en la Universidad de Valladolid.

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

GRÁFICO 1. NÚMERO DE PARADOS EPA.....11

GRÁFICO 2. PRESUPUESTO DE LA PARTIDA DEL PLAN CONCERTADO
DE PRESTACIONES BÁSICAS DE SERVICIOS SOCIALES.....14

GRÁFICO 3. LA EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL
FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES (1994-2012).....18

GRÁFICO 4. FUNCIONES PROFESIONALES DE LOS TRABAJADORES
SOCIALES EN ESPAÑA.....20

GRÁFICO 4. FUNCIONAMIENTO DEL MODELO VIDA Y PERSONA...37

TABLA 1. IMPACTO DE LA CRISIS SOBRE LA CIUDADANÍA, LOS
SERVICIOS SOCIALES Y EL TRABAJO SOCIAL.....16

Resumen.

La profesión de Trabajo Social ha pasado por un fuerte proceso de burocratización y ha adoptado tendencias asistencialistas y de gestión que han supuesto un distanciamiento con la naturaleza de la misma, basada en la interacción y atención directa de personas, grupos y comunidades. La coyuntura económica, política y social actual ha agudizado dichas modificaciones, como consecuencia del incremento masivo de demandas y la reducción progresiva de recursos y medios para afrontarlas. Diferentes autores vienen señalando a lo largo del tiempo la necesidad de que los/as trabajadores/as sociales salgan de los despachos y retomen el contacto con la realidad de las problemáticas sociales como forma de conocerlas en profundidad y poder, de ese modo, plantear nuevas respuestas a las mismas. Puesto que los recursos materiales y económicos destinados a los/as profesionales para la intervención social son escasos, ésta es una buena oportunidad para fomentar un mayor desarrollo de habilidades personales y de la capacidad creativa y de reflexión profesional que permita explorar e inventar nuevas estrategias y soluciones individuales y colectivas, así como propiciar un cambio en las metodologías empleadas y en las relaciones entre profesional-usuario/a-contexto, que puedan producir un efecto multiplicador en los diferentes niveles de organización social.

Conceptos clave: burocracia, asistencialismo, cambio social, empoderamiento, trabajo social comunitario.

Abstract.

Social workers' profession has undergone a hard bureaucratization's process and has adopted welfare and management trends that have caused a distance from the job's nature, based on interaction and direct attention of population, groups and communities. The economic, political and social situation has exacerbated such modifications, as a consequence of the massive demands increase and the progressive reduction of resources and means to face them. Throughout the years,

different authors have pointed out the need of the social workers to get out from the offices and to get back in touch with the reality of the social problems in order to know them deeply and, this way, be able to bring up with new solutions. Due to the scarcity of material and economic resources assigned to the professionals for the social intervention, this is a great opportunity to promote a bigger development of personal skills and creative and professional reflection capacity. This would allow how to come up with new strategies and individual and collective solutions, as well as a new change in the used methodologies and the relations between professional-user-context, which can produce a multiplier effect in the different levels of social organization.

Keywords: bureaucracy, welfarism, social change, empowerment, community social work.

INTRODUCCIÓN.

El presente estudio pretende ser un esbozo de lo que supondría una investigación más amplia sobre la actividad que desempeña el/la trabajador/a social, que debe tener como finalidad la promoción y mejora de la calidad de vida de los/as usuarios/as y, en general, de toda la población, especialmente ante la situación actual de crisis; impulsando, a su vez, el cambio de las relaciones y las estructuras predominantes en la sociedad, siempre desde el respeto de los fines y principios propios del Trabajo Social.

La motivación por la que he escogido dicho objeto para elaborar mi Trabajo de Fin de Grado surge de mi propia experiencia como estudiante de Trabajo Social; elegí esta dedicación profesional desde mi concepción de la importancia de participar como individuos y comunidad en la mejora de la calidad de vida propia y ajena, así como de las condiciones económicas y sociales que nos afectan. Durante estos cuatro años de formación y los meses de prácticas profesionales, he conocido la “desilusión” con la realidad laboral de los/as profesionales, inmersos en acciones de gestión y administrativas que los/las aleja de los individuos, familias, grupos y comunidades con los que intervienen en sus necesidades o problemáticas. Por ello, he querido profundizar en la literatura que recoge las nuevas tendencias del Trabajo Social a partir de las carencias detectadas y de las oportunidades descubiertas, los intereses de diferentes profesionales y autores/as y algunas nuevas prácticas con resultados positivos.

En cuanto al cuerpo del trabajo, se estructura en dos grandes partes:

- En una primera parte se lleva a cabo un análisis de la situación económica y social de la población, inmersa en una crisis que permite sacar a la luz las limitaciones del sistema de Servicios Sociales y, en general, del Trabajo Social, además de los efectos que sufre a consecuencia de las políticas de contención del gasto social. Se hace referencia también, a las funciones propias de los/as

profesionales establecidas por el Libro Blanco de Trabajo Social y se estudia la relación real de las mismas con la actividad cotidiana.

Además, se repasan los aspectos característicos adquiridos por la profesión a lo largo de su evolución, como son una excesiva tendencia hacia la burocratización y gestión y un incremento del asistencialismo en la respuesta a las necesidades y del control social en la relación con los/as usuarios/as.

- En una segunda parte, se estudian las siguientes alternativas metodológicas de intervención:
 - Empoderamiento; es un término empleado principalmente en la intervención con la mujer, promovido desde el feminismo y la perspectiva de género, a pesar de que está reconocido como deber fundamental de los/as trabajadores/as sociales en el Código Deontológico. Por tanto, queda constatada la necesidad de contemplar dicho concepto en todas las acciones como eje de las mismas. Un modelo de intervención para el empoderamiento, es la “intervención centrada en la persona”, que construye las actuaciones partiendo de los intereses y decisiones de los/as propios/as usuarios/as.
 - Trabajo social comunitario; la intervención comunitaria presenta una escasa relevancia dentro de la profesión en España, centrada en la intervención de casos y familiar; no obstante, se realizan acciones de gran interés e implicación en determinados colectivos, como pueden ser mujeres e infancia y juventud. Asimismo, la actual reducción de recursos económicos y materiales está sirviendo para impulsar nuevas actuaciones en esta dirección, facilitando, también, nuevas oportunidades.

OBJETIVOS.

Se tiene como objetivo general del trabajo analizar la realidad social y la actividad profesional de los trabajadores sociales del siglo XXI orientada al empoderamiento y el cambio social.

En cuanto a los objetivos específicos planteados, son los siguientes:

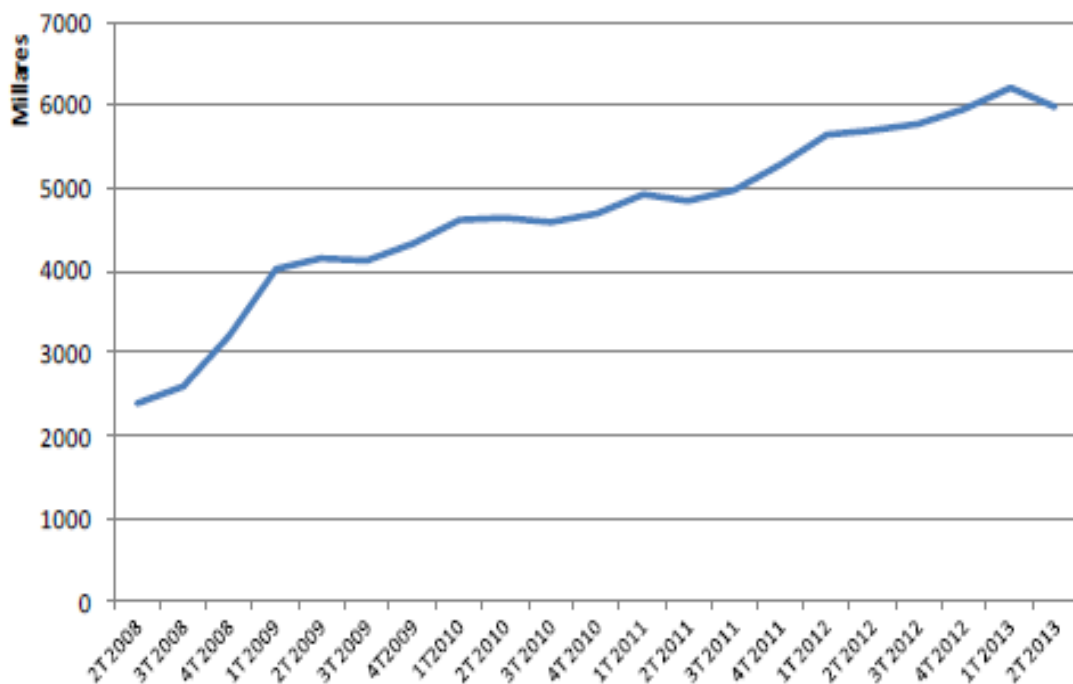
- Describir la situación actual de crisis y sus posibles consecuencias sobre el ejercicio profesional.
- Estudiar las funciones que desempeñan los y las trabajadores/as sociales en relación con los/as usuarios/as y las estructuras sociales.
- Valorar la profesión como agente del cambio social y como empoderadora de los usuarios y usuarias.
- Analizar las posibles alternativas de intervención de los y las profesionales.

1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA DE LA CIUDADANIA ESPAÑOLA Y DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

Dentro de este apartado, en una primera parte se profundiza en los datos recogidos por diferentes fuentes sobre la situación socioeconómica actual y, en una segunda, se aborda la situación de los Servicios Sociales y la perspectiva de los/as ciudadanos/as acerca de los mismos.

A partir del Informe sobre el Estado de la Nación¹, reflejado en el gráfico 1 que recoge el número de parados, podemos analizar cómo en el año 2013 la situación de las personas y familias ha sufrido un deterioro en cuanto a condiciones y calidad de vida.

Gráfico 1. Número de parados EPA (unidad: miles de personas)



Fuente: Estado Social de la Nación, 2013, p. 9

¹ **INFORME SOBRE EL ESTADO SOCIAL DE LA NACIÓN:** se trata de un documento elaborado por la Asociación Estatal de Directores y Gerentes en Servicios Sociales, por primera vez publicado en el año 2011. En él se analiza el contexto económico y social del país, así como las futuras consecuencias de las políticas económicas y sociales en desarrollo.

Si bien España se caracteriza por tener a lo largo de la historia una tasa de desempleo superior a otros países europeos, el impacto de la crisis económica a nivel internacional que tuvo su inicio en el año 2007, ha disparado el número de personas en situación de desempleo, incrementándose notablemente durante estos años. Actualmente, la cifra de parados ronda los seis millones, prácticamente la cantidad doble a la que podemos apreciar durante el año 2008. El empleo es un elemento principal para la inclusión social de los individuos, por tanto, estos datos reflejan el elevado número de personas y familias que se encuentran en situación de riesgo o de exclusión social, teniendo en cuenta, además, que de esa cifra de parados, 1.284.128 cobran subsidio por desempleo y 1.353.273 la prestación por desempleo; se prevé también que en 2025 se incremente en 8 millones el número de personas que podría encontrarse en situación de pobreza.

Los datos respecto al desempleo más significativos son los siguientes:

- Uno de cada dos menores de 25 años se encuentra en paro.
- Más del 50% de las personas desempleadas, se encuentra en dicha situación desde hace más de doce meses.
- El desempleo en la población extranjera es casi diez puntos superior que la media de la población española, existiendo situaciones de total desamparo.
- Las mujeres se ven afectadas por el paro en un punto y medio por encima que los hombres en 2013.

De ello se puede extraer que actualmente existen ciertos colectivos cuyo riesgo de sufrir una situación de exclusión social es mayor y viene determinado por factores estructurales como la edad, el sexo o la nacionalidad.

En cuanto a la situación general del Estado, y a partir del Informe sobre el Estado Social de la Nación, podemos extraer las siguientes conclusiones:

- Aumenta la pobreza y la exclusión, debido al elevado porcentaje de paro, el agotamiento de las prestaciones de desempleo y el incremento de los hogares sin ingresos. En la actualidad existen escasas expectativas de mejora a corto y medio plazo para las personas y familias.

- Indefensión adquirida en la población. Se ha extendido una falta de esperanzas y salidas a dicha situación y el peligro de esta indefensión consiste en que se asuman las reducciones de los derechos sociales y el retroceso en el Estado de bienestar.
- Traslado de la responsabilidad de la crisis actual al gasto público y social, a pesar de que España es uno de los países de nuestro entorno cuya inversión en gasto social es menor. Dicha consideración sirve de justificación para las medidas que plantean una privatización de los servicios públicos de protección social, entre los que se hallan los Servicios Sociales, que puede afectar a la calidad de las atenciones que prestan.
- Surgimiento de una sociedad polarizada; cuando se produzca la recuperación económica y de empleo, no estará garantizada una mejora en la calidad de vida de la mayor parte de la población, puesto que no dispondrá de los recursos precisos para satisfacer por sí misma sus necesidades, opuesta a un grupo reducido que sí tendrá acceso al uso y disfrute de dichos recursos.
- Sociedad desigual, precaria y con escasa movilidad social: el empleo no proporcionará seguridad de permitir la subsistencia a los individuos y, en extensión, a las familias, lo cual dificultará en gran medida la búsqueda de la promoción de los individuos por parte de los/as profesionales del Trabajo Social, que centrarán su actividad principalmente en dar respuesta a sus necesidades básicas.
- Recortes en políticas sociales encubiertos por las políticas de ajustes, que provocarán un cambio de tendencia en la atención a los colectivos en situación de necesidad, sustentada principalmente en acciones asistencialistas y paliativas, quedando en segundo lugar aquellas orientadas a su empoderamiento.
- El hambre es una situación real que afecta casi a dos millones de personas en España. Existen familias que han dejado de tomar alguna de las tres comidas principales diarias por falta de recursos, afectando también a menores, para muchos de los cuales los comedores escolares son su fuente de alimentación fundamental.

Nos encontramos en un momento en que muchos hogares se ven afectados por la falta de ingresos a causa del desempleo y la protección familiar ha ido desapareciendo, trasladando la búsqueda de soluciones a los servicios sociales o la beneficencia. A consecuencia de los ajustes que se están llevando a cabo en las políticas sociales, están cambiando las relaciones con las estructuras de poder, las cuales contribuyen a instaurar una sociedad desigual.

Por otra parte, en base al índice DEC² del año 2013, en referencia a la inversión que recibe el sistema de servicios sociales, se detecta entre 2009 y 2012 un descenso del 3.64% del presupuesto destinado por las Comunidades Autónomas a los servicios sociales.

Gráfico 2. Presupuesto de la Partida del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales.



Fuente: Informe del Estado Social, 2013, p. 43

² **Índice DEC:** instrumento que mide el desarrollo de los Servicios Sociales en las distintas CCAA, en función de tres dimensiones esenciales en los sistemas de protección social: derechos y decisión política, relevancia económica y cobertura de servicios a la ciudadanía.

Asimismo, los recortes presupuestarios en el sistema, que como refleja el gráfico sobre el presupuesto previsto por el Plan Concertado para las prestaciones básicas de Servicios Sociales se ha reducido en torno al 50% en estos últimos 5 años, con su correspondiente reducción de personal profesional y sobrecarga de trabajo del mismo, conllevan un descenso notable de los recursos materiales y económicos con los que cuentan los/as trabajadores/as sociales para llevar a cabo sus intervenciones y producen, con ello, efectos negativos en la calidad de las atenciones y servicios prestados a los usuarios, especialmente en estos momentos en que el número de demandas, así como su gravedad y urgencia, se incrementan. Por otro lado, estas circunstancias contribuyen al aumento de la marginalidad de individuos, grupos y comunidades que no pueden acceder por sí mismos a los bienes de la comunidad y recurren a los y las profesionales, puesto que la escasez de recursos sociales dificulta la labor de prevención de situaciones de exclusión y el desarrollo de procesos de inserción normalizada en la sociedad. De esta forma, las intervenciones toman una dirección asistencialista, incapaces de reducir los contextos de exclusión que envuelven a los/as usuarios/as. Esta relación entre el contexto socioeconómico de los individuos, de los Servicios Sociales y, en general, del Trabajo Social, se puede observar de forma más concisa en la tabla 1.

RETOS DEL TRABAJO SOCIAL COMO AGENTE DE CAMBIO:
EMPODERAMIENTO Y TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO.

Tabla 1. Impacto de la crisis sobre la ciudadanía, los Servicios Sociales y el Trabajo Social.

CIUDADANIA	SERVICIOS SOCIALES	TRABAJO SOCIAL
Vulnerabilidad Social.	Mayor Desprotección Social.	Trabajo Social Marginal.
Desempleo (sostenido en el tiempo).	Recortes presupuestarios.	Asistencialismo.
Falta de dinero. Agotamiento de las reservas de ahorros. Contención del gasto. Pobreza inducida familiarmente.	Inmovilismo.	Acercamiento a prácticas de la superada Beneficencia. Paliar.
Pérdida de vivienda.	Reducción en la entrada.	Mayor control en la intervención social.
Aumento de la demanda.	Saturación de los servicios.	Gestión centrada Burocracia.
Espiral de exclusión.	Repliegue de la acción protectora pública.	Necesidad de compromiso y actuación frente a las causas.

Fuente: Adaptación de Hernández, E., Salvador, M.J, 2013, p. 3

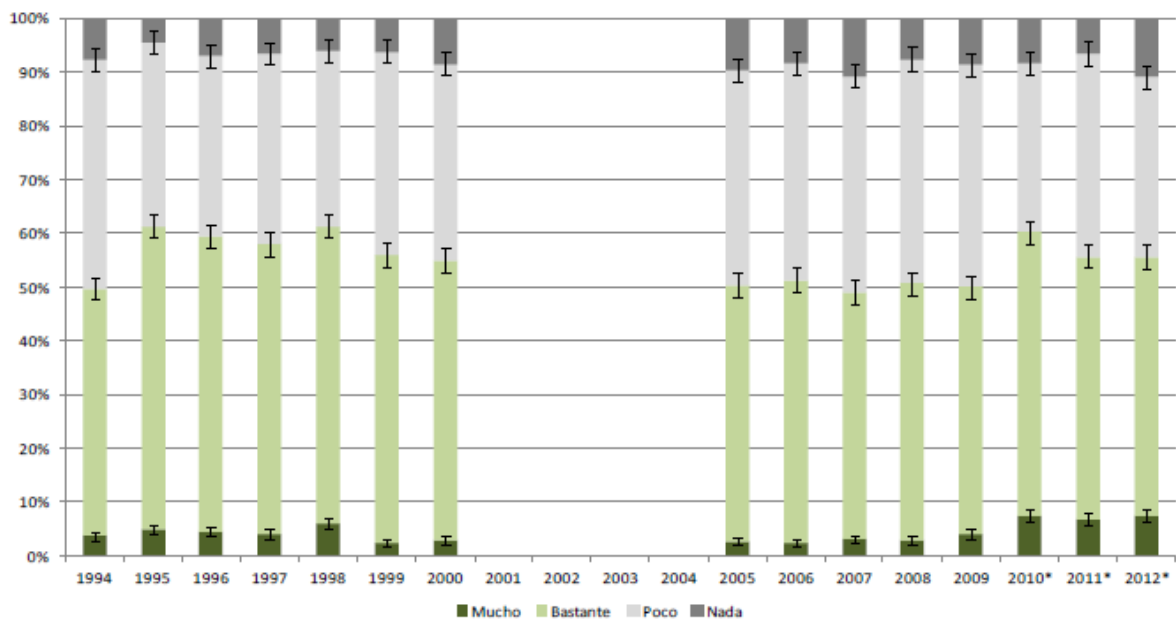
En ella se describe cómo la ciudadanía, afectada por diferentes factores como pueden ser la ausencia de ingresos a causa de la prolongada situación de desempleo de las personas sustentadoras de las familias, la falta de acceso a servicios en el hogar como la electricidad o calefacción y en casos más extremos, la pérdida de la vivienda, se ve involucrada en un contexto de importante pobreza en las familias que las sitúa en una situación de exclusión y que dificulta en gran medida la superación de sus problemáticas. Esto conlleva, a su vez, un incremento de las demandas a la Administración y otras instituciones de acción social para dar respuesta a sus necesidades, así como una relación de dependencia con las mismas.

Simultáneamente, se está viendo reducida la protección que los Servicios Sociales pueden ofrecer en base a dos condicionantes principales e interrelacionados: la saturación de los servicios que se ofertan y las reducciones presupuestarias que están sufriendo. Puesto que las necesidades de los individuos y colectivos se están viendo incrementadas y agravadas, aumentan también las demandas de servicios y prestaciones, de modo que para garantizar una cobertura adecuada a esas necesidades sería precisa una extensión y un acercamiento de estos servicios y prestaciones a la población. Sin embargo, hallamos como respuesta una progresiva contención del gasto social y, por tanto, un endurecimiento de los requisitos a cumplir para ser beneficiario/a de los recursos del sistema de Servicios Sociales, lo cual impide atender y apoyar a todos aquellos y aquellas que se encuentran en situación de dificultad. Estas dos circunstancias no afectan únicamente a los Servicios Sociales, sino que también se tienen lugar en el ámbito profesional privado (tercer sector y empresas), tomando actualmente una tendencia asistencialista y paliativa más propia de la acción benéfica. Se trata de un Trabajo Social marginal, donde el control de las necesidades de los/as usuarios/as y la gestión burocrática orientan la intervención profesional.

Como resultado, es complicado que la satisfacción ciudadana con los Servicios Sociales se vea incrementada; en base al gráfico 3, que recoge la evolución de dicha satisfacción con el sistema de Servicios Sociales en el periodo comprendido entre 1994 y 2012, se puede reseñar que la valoración que reciben estos servicios por parte de la ciudadanía se mantiene estable antes y durante la crisis, en torno al 50-60%, con el valor más bajo en el periodo 2005-2009, lo cual refleja los primeros efectos de la crisis socioeconómica existente. Es destacable que en todo el periodo recogido el sistema no reciba una valoración que supere notablemente al 60%. Dicha apreciación puede radicar en el escaso protagonismo y capacidad de decisión que se concede actualmente a los destinatarios/as de los servicios y prestaciones, quienes en la mayoría de los casos se limitan a acatar las condiciones y normas establecidas en los procesos de intervención. Sin embargo, los propios usuarios/as comienzan a reivindicar un papel más activo en todas las dimensiones que determinan su calidad de vida y bienestar, entre las cuales la actuación del sistema de Servicios Sociales ocupa una posición importante. Por ello, es

preciso que se lleve a cabo un replanteamiento de la actividad de los/as profesionales y se entienda como imprescindible trabajar con los/as usuarios/as conjuntamente como centro de las intervenciones.

Gráfico 3. La evolución de la satisfacción con el funcionamiento de los servicios sociales (1994-2012).



Fuente: Informe de Percepción Ministerio de Hacienda y Administraciones públicas, 2013, p.

35

2. FUNCIONES GENERALES DEL TRABAJADOR SOCIAL. DIFICULTADES Y CONFLICTOS EN LAS FUNCIONES.

Siguiendo el Libro Blanco de Trabajo Social³, podemos definir los principales perfiles profesionales que se dan en la intervención:

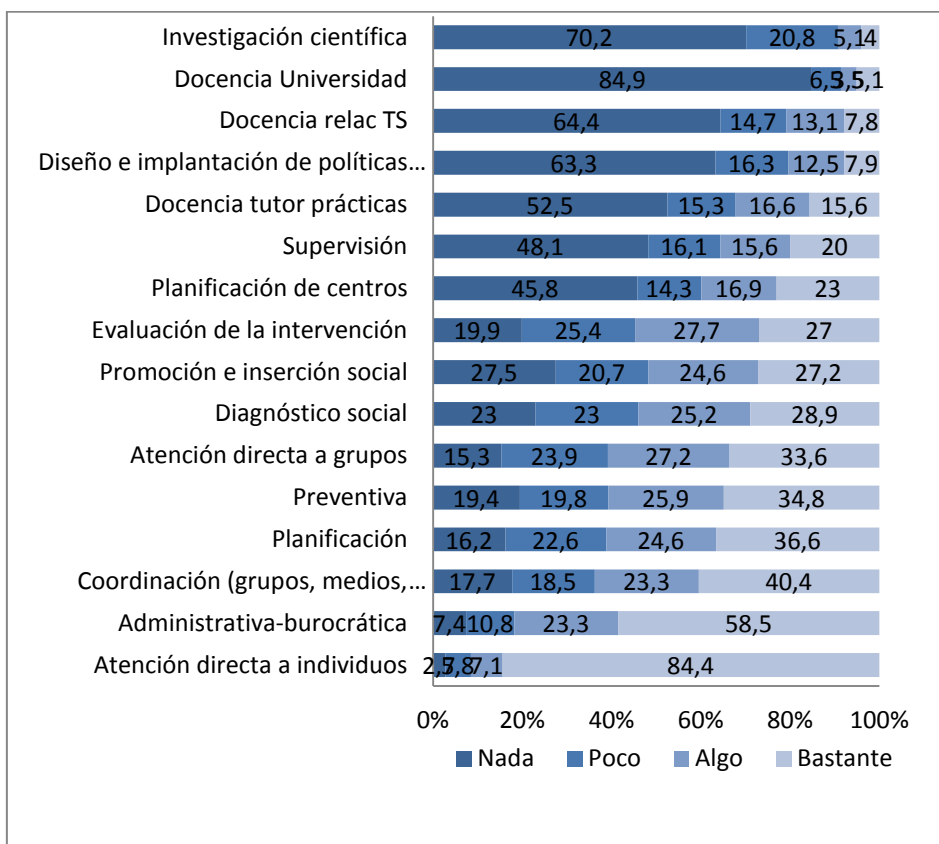
³ **Libro Blanco de Trabajo Social:** Documento que recoge el resultado del trabajo llevado a cabo por una red de universidades españolas con el objetivo explícito de realizar estudios y supuestos prácticos útiles en el diseño de un Título de Grado adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior.

- Asistencial: consiste en la gestión de recursos humanos y organizativos para la detección y tratamiento psicosocial de necesidades sociales individuales, grupales, familiares y de la comunidad, contribuyendo a la administración de prestaciones de responsabilidad pública, su distribución y la protección de la población.
- Preventivo: los/as trabajadores/as sociales tratan de prevenir la reproducción de situaciones de marginalidad, de exclusión social, de pobreza... productos de la estructura del sistema económico capitalista, teniendo en cuenta la importancia de los factores de protección para evitar la aparición de problemas sociales o reducir el riesgo de empeoramiento.
- Promocional-educativa: se requiere una labor educacional que ayude a personas y grupos sociales a adquirir capacidades para la toma de decisiones y asunción de responsabilidades.
- Mediación: resolución de los conflictos que afectan a las familias y grupos sociales, tanto internos como con su entorno social, así como los derivados de la relación entre las instituciones y la ciudadanía.
- Transformadora: los/as profesionales incrementan sus conocimientos con el fin de modificar las prácticas sociales que generan desigualdad e injusticia social, empleando para ello la investigación.
- Planificación y evaluación: mediante el diseño, desarrollo y ejecución de planes, programas y proyectos sociales en los macro y microsistemas, y, a nivel estratégico-prospectivo, mediante la formulación de políticas sociales tanto presentes como futuras.
- Rehabilitación: posibilitar la integración social de personas y colectivos en situación de desventaja social.
- Gerencia y administración: el/a profesional puede trabajar en la gerencia y administración de los Servicios Sociales, desde la organización, dirección y coordinación de éstos.
- Investigación y docencia: se destaca la obligación de investigación inherente a las funciones señaladas, así como aquellas que se relacionan con su trabajo profesional con el fin de revisarlo permanentemente y hallar nuevas formas de enfocar y afrontar los problemas a los que debe dar respuesta. Dichos

conocimientos y experiencias, habrá de ponerlos a disposición de otros/as trabajadores/as sociales y futuros/as profesionales.

Por otra parte, un estudio de ámbito nacional, realizado por Ballester, Viscarret y Úriz (2013) en el que se encuestó a profesionales del Trabajo Social colegiados/as con el fin de conocer su práctica cotidiana, refleja la siguiente clasificación de funciones según el tiempo que éstos las dedican:

Gráfico 4. Funciones profesionales de los trabajadores sociales en España.



Fuente: Adaptación de Ballester et al., 2013

Los/ profesionales encuestados/as señalan como tareas principales en su práctica cotidiana las siguientes:

- **Atención directa:** esta función, cuyo porcentaje es el más elevado, supone la base de la intervención a partir de la que se desarrollan las demás actividades de los profesionales con los/as usuarios/as, y se traduce en acciones de acogida,

entrevistas, detección de necesidades, etc. Sin embargo, como hemos visto, la satisfacción de la ciudadanía sobre la atención prestada por los/as profesionales de los Servicios Sociales, en este caso, es escasa. En este punto, es fundamental que dichos/as profesionales se planteen los motivos de esta incoherencia, pudiendo ser resultado del hecho de que en la actualidad la atención está principalmente basada en tareas burocráticas y administrativas, alejándola de la relación directa con los usuarios y el contexto social. Esta circunstancia debe propiciar también en los profesionales la reflexión acerca de cómo recuperar el valor de la función básica de la profesión y la búsqueda de nuevos caminos.

- **Función administrativa-burocrática:** como se puede observar, dicha tarea, que consiste en la ejecución de trámites precisos para conceder y hacer seguimiento de las prestaciones y servicios ofertados a los/as usuarios/as, tiene gran importancia en el desarrollo de las intervenciones, lo cual puede disminuir su agilidad en la mayor parte de los casos; asimismo, aunque no representa un porcentaje excesivamente alto, es uno de los principales inconvenientes que señalan los/as trabajadores/as sociales de su ejercicio profesional. Entienden que las exigencias burocráticas establecen procesos y concretan momentos para el desarrollo de las actuaciones profesionales que conceden escaso margen de acción. Con ellas, se adopta desde las instituciones una actitud controladora sobre las labores que desarrollan.
- **Coordinación:** teniendo en cuenta que las necesidades o problemáticas de los individuos no surgen de forma aislada, sino que aparecen a partir de una serie de factores desencadenantes en distintas dimensiones relacionadas entre sí (salud, empleo, formación, redes sociales...), es fundamental que la intervención no sea el resultado de una suma de actuaciones en los diferentes ámbitos de la vida de los mismos, sino que exista una constante coordinación interprofesional para elaborar estrategias, procedimientos y actuaciones con el fin de una lograr una intervención integral y multidimensional.

Por otro lado, se puede observar la escasa relevancia que aún se concede dentro del Trabajo Social a otras funciones como:

- **Supervisión:** la supervisión es un procedimiento de apoyo que puede ayudar a los/as profesionales a mejorar la calidad de sus intervenciones, además de evitar o resolver posibles conflictos. Requiere el diálogo y fomenta el trabajo en equipo; aunque no ha adquirido aún la importancia suficiente entre la actividad de los/as trabajadores/as sociales, supervisar y ser supervisado por otro/a profesional es una oportunidad para debatir actuaciones, encontrar las estrategias más funcionales, y sistematizar sobre las propias prácticas, facilitando, con todo ello, el enriquecimiento de los/as profesionales y de la propia profesión del trabajo social.
- **Diseño de políticas sociales:** es importante que los/as profesionales colaboren y aporten estrategias para la mejora de las condiciones de vida de los/as ciudadanos/as, ya que tienen total acceso a las problemáticas y necesidades sociales existentes. No obstante, es preciso tener en cuenta que dicha colaboración estará siempre limitada por las decisiones e intenciones de los/las representantes políticos, de los que, en muchos casos, depende una parte de la financiación de las instituciones y entidades en las que desempeñan su actividad los/as trabajadores/as sociales, de modo que éstos han de adquirir una actitud negociadora con los poderes que legislan y establecen las políticas.
- La **investigación** a lo largo de la historia del trabajo social ha estado relegada a un segundo plano. Está abiertamente reconocida la importancia y necesidad de investigación por parte de los/as profesionales, como procedimiento de fundamentación de la práctica, ya que para intervenir en una realidad social, que se caracteriza por ser constantemente cambiante, es preciso conocerla en profundidad. A pesar de ello, el tiempo que los/as profesionales dedican al desarrollo de dicha actividad actualmente es muy escaso, porque dentro de la profesión se mantiene la concepción de que el interés principal de la misma consiste en la acción e intervención directa.

3. LA BUROCRATIZACIÓN, LA GESTIÓN Y EL ASISTENCIALISMO EN TRABAJO SOCIAL.

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales⁴ (2000) definió el Trabajo Social como "la disciplina que tiene por objeto la intervención social ante las necesidades sociales para promover el cambio, la resolución de los problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la libertad de la sociedad para incrementar el bienestar, mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales y aplicando la metodología específica en la que se integra el Trabajo Social de caso, grupo y comunidad. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el Trabajo Social."

Sin embargo, el sistema de servicios sociales que se ha venido desarrollando en nuestro país se caracteriza por una elevada burocratización, y ésta conlleva a una lentitud en los procesos de intervención que puede repercutir en la calidad de la misma. El resultado de estas exigencias administrativas tiende hacia el vacío de contenido ético de la actividad profesional del Trabajo Social (Idareta-Goldaracena, y Ballester, 2013) y su labor asume un enfoque instrumental, más preocupada por proporcionar recursos a los/as usuarios/as que por el proceso de acompañamiento a los mismos durante la resolución de sus conflictos.

En cuanto a la concepción de la burocracia, Zamanillo (2012: 4), citando a Weber, rescata la idea de que la administración burocrática es la forma más racional de ejercer la dominación desde el punto de vista técnico formal, que es, por otra parte, totalmente indispensable para la administración de masas. Con ello, se reconoce que seguir determinados procedimientos y protocolos proporciona una serie de ventajas como son la eliminación de privilegios de unos/as usuarios/as sobre otros/as y ejercer un control sobre las actuaciones que permita garantizar unas mínimas condiciones de calidad. No

⁴ **Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS):** organización que lucha por la justicia social, los derechos humanos y el desarrollo social a través de la promoción del Trabajo Social, los modelos de mejores prácticas y la facilitación de la cooperación internacional. (<http://www.cgtrabajosocial.es/jaen/codigo-fits>)

obstante, el abuso de las herramientas burocráticas únicamente produce un efecto contrario, causando obstáculos en la respuesta a las necesidades de los individuos, alargando los periodos de concesión de recursos y afectando a la calidad de las intervenciones.

Por su parte, la complicación de la situación actual descrita anteriormente, a raíz del incremento de la gravedad y urgencia de las necesidades, ha empujado a que éstas se respondan con una proyección a corto plazo, es decir, cuando el/a trabajador/a social recibe estas demandas procede a elaborar un plan de intervención que, en muchos casos, se basa en garantizar la cobertura de esas demandas puntuales, mediante unos recursos materiales limitados, dejándose de lado otras necesidades, de carácter promocional y de autonomía, y adoptando, por tanto, actuaciones paliativas, paternalistas o asistencialistas. Una consecuencia negativa de la burocratización es la racionalización de la relación con el usuario, que puede desencadenar un trato deshumanizado, pudiendo desencadenar que sea el profesional quien tome las decisiones en el proceso de intervención, sin tener en cuenta a la persona y sus particularidades (Idareta-Goldaracena y Ballesteros 2013).

De este modo, el/a profesional se transforma en un mero gestor, y los recursos, servicios y prestaciones se convierten en fines últimos de las intervenciones, en lugar de ser medios para alcanzar el bienestar y calidad de vida de los usuarios. Con ello, los profesionales dedican un porcentaje de su tiempo muy elevado a tareas de gestión de prestaciones y servicios, planificación y coordinación de recursos, de centros y equipamientos, mientras que, por su parte, los usuarios son considerados como sujetos pasivos de la intervención, receptores de las actuaciones de los/as trabajadores/as sociales, con escasa capacidad de decisión sobre sus circunstancias y su futuro.

Sin embargo, el trabajo social se caracteriza por el uso de técnicas, herramientas y estrategias en sus actuaciones, por lo que esa sobrecarga de tareas burocráticas y de gestión conlleva un acomodamiento de los/as profesionales en sus despachos, que los alejan de los usuarios/as y de la realidad social. La detección de necesidades o

demandas y las visitas al domicilio y al entorno de los usuarios son elementos básicos para un adecuado diagnóstico social que ha de preceder a toda intervención y que no pueden ser suprimidos. Las funciones del trabajador o trabajadora social en los servicios sociales principalmente – aunque las organizaciones del tercer sector también están adoptando el mismo mecanismo de funcionamiento - quedan a menudo reducidas a la información, orientación, desarrollo de tareas administrativas y la coordinación.

A fin de cuentas, como reseñan Idareta-Goldaracena y Ballestero (2013), esto supone que los/as profesionales del Trabajo Social están renunciando a aquello que podía identificarse como “propio”: la capacidad de intervenir en la realidad social de los individuos, grupos y comunidades a partir de unos conocimientos de la misma, con el fin de modificar y mejorar dicha realidad. Abandonan la acción transformadora para asumir un rol de dispensadores de recursos y de controladores de los individuos basado en procesos administrativos. Se espera que actúen priorizando la operatividad y la inmediatez, dejando en un segundo plano la reflexión precisa para la calidad de las intervenciones.

Estos autores entienden, también, que la fuerte burocratización impide el encuentro real del/a profesional con el/a usuario/a, sustituido por una relación distante, donde éste deja de ser centro de su intervención. Llegados a ese punto, los/as profesionales del Trabajo Social han de plantearse cuáles son los principios y fines de la profesión, para poder retomar su verdadera actividad profesional. Es preciso tener siempre en cuenta que todos/as los/as usuarios/as tienen derecho a su libertad; que debe ser respetada, protegida y garantizada; por tanto, cuando un/a trabajador/a social lleva a cabo su intervención respondiendo esencialmente a las tareas establecidas por la institución puede estar produciendo un control - propio de posturas paternalistas o antipaternalistas, entendiendo las primeras como aquellas que actúan por el bien del usuario sin tener en cuenta su opinión, y las segundas como aquellas que protegen la capacidad de decisión del usuario sin la supervisión que garantice que alcanzará su bienestar (Idareta-Goldaracena, F y Ballestero, A, 2013:5) - y dirigiendo el proceso de los individuos, y entonces, se está vulnerando dicho derecho.

Algunos autores consideran que el incremento de la burocratización y la tendencia asistencialista no es resultado de un aleatorio desarrollo de la profesión, sino que se deben a una determinada organización de los servicios sociales (Ballestero et al. 2013). Como ejemplo de ello, las dificultades actuales experimentadas por los Servicios Sociales, la modificación de la ley de Bases de Régimen Local, la privatización de servicios y los recortes en presupuestos destinados a los Servicios Sociales desencadenarán una serie de consecuencias que afectarán a la proporción de servicios y prestaciones que se ofrezcan a la población, así como a la calidad de los mismos, pero también todo ello supondrá determinadas modificaciones que orientarán la actividad de los/as profesionales hacia una tendencia asistencialista predeterminada. Tanto los recortes en la inversión social como la desviación de la política social hacia una nueva filantropía suponen una vulneración de los derechos sociales, restringiendo el derecho a la protección social a las demostraciones de incapacidad (Vélez, 2003).

Un conflicto ético al que se pueden enfrentar los trabajadores sociales, resultado de la fuerte burocratización de su actividad profesional, consiste en el dilema de rebelarse o no a dicha situación, poniendo en riesgo su puesto de trabajo. En este sentido, se puede sospechar la escasa autonomía de actuación del trabajador/a social, que a su vez, podemos identificarlo con la idea de homogeneidad: ante problemas diferentes se emplean mismas respuestas (Idareta-Goldaracena y Ballestero, 2013). Por tanto, es preciso que los/as profesionales detecten la necesidad de reducir dicha tendencia burocrática y asistencialista del trabajo social y actúen ante ella dentro de sus posibilidades, y, de ese modo, puedan reconducir su actividad laboral por el camino de la búsqueda del cambio de las estructuras y las relaciones desiguales instauradas en la sociedad, sirviendo como herramienta a los individuos, grupos y comunidades para facilitar su propio desarrollo y consecución de sus objetivos.

4. TRABAJO SOCIAL COMO MECANISMO DE CONTROL SOCIAL Y GARANTÍA DEL STATU QUO.

Actualmente, el Trabajo Social se encuentra en una etapa en la cual, una finalidad esencial de su actuación es el empoderamiento de los y las usuarios/as, de modo que sean capaces de decidir sobre su propio proceso vital. Sin embargo, en las últimas décadas, la profesión se ha convertido en un subsistema dirigido a evitar o superar disfunciones sistémicas (Habermas, 1987 citado en Ballestero et al. 2013). Lo cual está estrechamente relacionado con la etapa funcionalista del Trabajo Social, en la que las intervenciones profesionales contribuyen principalmente a mantener el orden social. En relación con ello, todas las actividades de los/as profesionales del trabajo social, especialmente en los servicios sociales, llevan implícito el control social en su evaluación de necesidades y gestión de la asistencia (Smale, Tuson y Statham, 2000), mientras que, dicho control social es explícito cuando se trabaja con personas que han delinquido o se protege a individuos de determinados abusos o con vulnerabilidades específicas.

Un criterio que muestra dicha afirmación, es la clasificación de los individuos en función de su normalización dentro de la sociedad, la cual etiqueta como excluidos/as a aquellos/as que no encajen dentro de las reglas establecidas (Molleda, E., 2007). Éste, supone un punto de partida en cuanto a la intervención a desarrollar por los profesionales, que estará orientada a la educación o reeducación de los sujetos de modo que acepten integrarse dentro de la norma.

Por su parte, Vélez (2003) relata cómo la instrumentalidad del trabajo social está ligada a términos de eficacia, y cómo la planificación, ejecución y evaluación se han convertido en mecanismos de control social funcionales para la reproducción del sistema y del statu quo. La autoridad y poder de decisión que se ha otorgado a los/as trabajadores/as sociales han ido acompañados por una serie de exigencias encaminadas a lograr el sometimiento de los individuos a las normas sociales establecidas, es decir,

se ha trasladado el foco de la intervención desde la calidad de vida de los usuarios y usuarias hacia el mantenimiento de las estructuras y orden sociales. Esto supone que, en lugar de crear una oferta de servicios y prestaciones en función de las necesidades y demandas de la ciudadanía detectadas, se establezcan a partir de objetivos instrumentales, entendiendo que la integración de los individuos excluidos en su comunidad se logra cuando éstos abandonan conductas que la sociedad tipifica como desviadas. Por tanto, la intervención de los y las profesionales del Trabajo Social está condicionada por la comprobación de la necesidad de los usuarios, alejando su trabajo de los procesos educativos y de cambio más propios de la profesión (Ballesteros et al. 2013).

Por otro lado, en la búsqueda del bienestar de todos los individuos, los y las trabajadores/as sociales se encuentran con dificultades; hay quienes parecen rechazar la oportunidad de bienestar individual, así que, en esos casos, el objetivo de los/as profesionales se limita a establecer y mantener una relación institucional con los mismos (Molleda, E, 2007). De ese modo, asumen la tarea de vigilarlos y controlarlos y, así, libran al resto de la sociedad de toda responsabilidad frente a éstos.

5. ALTERNATIVAS Y PROPUESTAS.

Todos los cambios sociales, culturales, económicos y políticos afectan a la identidad del trabajo social, (Smale et al. 2000) puesto que forma parte de la sociedad en la que se practica: es una dimensión de la manera de hacer frente a los problemas sociales, un modo en que las personas y las familias con determinadas dificultades consiguen apoyo y recursos. Por tanto, dicen estos autores, los/as trabajadores/as sociales deben comprender que tienen la responsabilidad de cambiar las condiciones sociales que excluyen a las personas a causa de la pobreza y la discriminación o la opresión. A pesar de ello, como bien se describe en páginas anteriores, en muchos casos los/as Profesionales no se centran en el cambio de dichas condiciones de exclusión, sino que con sus intervenciones tienden a modificar conductas o situaciones concretas de los individuos para que éstos se adapten a la dinámica social mayoritaria, lo cual favorece

la homogeneidad y el mantenimiento de un único orden social general y actúa, a su vez, en detrimento de la diversidad social y de las concepciones alternativas de bienestar. Según la razón instrumental de la profesión, como destaca Vélez, (2003), se instauran relaciones sociales basadas en el cálculo de resultados tangibles y cortoplacistas, rompiendo los ámbitos democráticos de elecciones colectivas donde la eficacia es sinónimo de pertinencia social.

Es cierto que intervenir para el cambio constituye una tarea muy compleja y que los/as profesionales olvidan en su trabajo cotidiano que existen muchos aspectos que influyen en el logro de estos cambios: aspectos macrosociales (como pueden ser las políticas sociales, de vivienda...) y aspectos individuales y subjetivos sobre la propia experiencia vital (Molleda, E., 2007); asimismo, se enfrentan a la ausencia de indicaciones concretas a seguir, sin embargo, los/as trabajadores/as sociales no han de perder de vista su fin máximo a la hora de diseñar sus actuaciones, que es lograr la mejora de la calidad de vida de individuos, grupos y comunidades en situaciones de desigualdad y desventaja social.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que la forma en que los/as profesionales interpretan un problema social puede hacer que contribuyan a su misma existencia; por ello, el cambio únicamente puede producirse si se desbloquean las relaciones recíprocas que envuelven a las personas en situaciones o conductas antisociales (Smale et al.2000). Para el logro de las transformaciones sociales encaminadas a la construcción de espacios democráticos y participativos, la lucha contra la exclusión y la defensa de los derechos humanos que, como conocedores de la realidad social y agentes del cambio (Vélez, 2003), los/as trabajadores/as sociales deben perseguir, es preciso que ellos/as mismos/as traten de fomentar dichos espacios donde se parta de los principios éticos propios de la profesión y se trasladen a la perspectiva política, de forma que se modifiquen los modos de interacción, de toma de decisiones y de trabajo para la consecución de los objetivos. Es, en este punto, importante reseñar la peligrosidad de la idea de neutralidad política y de la crítica vacía por parte de los y las profesionales, que tienden a sentimientos de impotencia y culpabilidad y terminan asumiendo una actitud conformista (Zamanillo, T y Estalayo, M, 2011). Puesto que desempeñan acciones que condicionan y modifican las circunstancias de las personas y sus entornos, es

imprescindible que no renuncien a sus posiciones “privilegiadas” que les permiten incidir políticamente, aún siendo a un nivel mínimo. Todo ello, está estrechamente relacionado con el propio proceso de empoderamiento a experimentar por estos/as profesionales, necesario para la posterior capacitación de los colectivos con los que intervienen, así como la protección de sus derechos.

Partiendo del panorama anteriormente analizado, se contempla la necesidad de poner en marcha modelos de intervención profesional basados en el empoderamiento y el trabajo social comunitario, en los que se profundiza a continuación.

5.1 IMPORTANCIA DEL EMPODERAMIENTO. INTERVENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA.

El Código Deontológico de Trabajo Social⁵ recoge en su artículo 12 que *“los/as profesionales del trabajo social tienen la responsabilidad de ejercitar su profesión a fin de identificar y desarrollar las potencialidades, fortalezas de personas, grupos y comunidades para promover su empoderamiento.”*

Ahora bien, aunque se trata de un término relevante dentro de las disciplinas dedicadas al desarrollo y la intervención social (psicología, educación, trabajo social, economía, derecho...), no existe una única definición del mismo, puesto que imponer una supondría una contradicción a la propia noción subjetiva, flexible y personal de empoderamiento (FRIDE⁶, 2006). Sin embargo, sí se pueden reseñar unas ideas básicas sobre éste:

- Se trata de un proceso, enfoque, producto o fin que abarca diferentes dimensiones y permite la garantía de los Derechos Humanos y la justicia social

⁵ **Código Deontológico de Trabajo Social:** Documento elaborado desde el Consejo General de Trabajo Social que recoge los fundamentos deontológicos propios de la profesión que sirven de guía para procurar la excelencia profesional y evitar la mala praxis.

⁶ **La Fundación para las Relaciones Internacionales y el Diálogo Exterior (FRIDE):** es una organización privada, independiente y sin ánimo de lucro, con sede en Madrid. FRIDE concentra sus actividades en cuestiones relacionadas con la democracia y los derechos humanos; paz y seguridad; y acción humanitaria y desarrollo. A través de sus áreas de investigación, FRIDE tiene como objetivo influenciar las políticas de los Estados y fomentar la información pública.

para los colectivos más vulnerables (FRIDE, 2006). Pretende el desarrollo de las potencialidades y la autonomía necesarias para decidir sobre el propio proyecto vital, así como participar de los asuntos de la comunidad en igualdad de condiciones y de oportunidades.

- Hace referencia al poder de los individuos y comunidades; se busca el paso de una situación de “no-poder” a una situación de “poder” mediante el cambio en las relaciones de poder dentro de la sociedad y, siguiendo a Batliwala, se pueden distinguir dos niveles dentro del poder, uno extrínseco -sobre los recursos- y otro intrínseco -sobre uno mismo- (Bentancor, M.V, 2011). El logro de cambios en las relaciones de poder permite modificar, a su vez, niveles superiores de las estructuras sociales, que se reproduzcan y se extiendan; por lo cual, trabajar para el empoderamiento es una estrategia que desemboca en el cambio social.
- El Banco Mundial, organismo que busca aliviar la pobreza en el mundo para lo cual financia políticas y programas que contribuyan al desarrollo de los países del “Tercer Mundo”, entiende empoderamiento como la expansión de los recursos y capacidades de los/as pobres para participar, negociar, influir, controlar y exigir que las instituciones que afectan a sus vidas les rindan cuentas (FRIDE, 2006:4).
- Dimensiones económica, social y política del empoderamiento:
 - El empoderamiento social: es un proceso multidimensional (...) que está relacionado con el rol social y los valores de las instituciones en su contexto. Está orientado a la construcción de un sólido tejido social e institucional que promueva un enfoque de protagonismo de los actores.
 - Empoderamiento político: se dirige a la transformación de las relaciones de poder excluyentes, de forma que los grupos sociales construyan en forma democrática y equitativa las decisiones relacionadas con el mejoramiento de la calidad de sus vidas.
 - Empoderamiento económico: cuya pretensión es la ampliación de las oportunidades para que toda persona pueda ganarse su propio sustento y el de su familia.

Es preciso señalar cómo la individualización de los problemas sociales fomenta la consideración de la persona o familia como menos capaz que quien no tiene ese problema (Smale et al. 2000), lo que determina que las actuaciones se desarrollen partiendo de una serie de limitaciones que se le adjudican. Estos autores destacan que la tarea del agente del cambio social consiste en ayudar a los participantes a modificar su forma de ver a los otros y de actuar con respecto a ellos para permitirles participar en nuevas pautas de conducta. Por tanto, en relación con el objeto del estudio, se puede hablar del empoderamiento perseguido por los/as profesionales del trabajo social como el proceso por el cual se desarrollan las capacidades de los sujetos para tomar decisiones, así como la confianza en sí mismos y su protagonismo para impulsar cambios en las situaciones que experimentan, mediante intervenciones basadas en incrementar fortalezas, competencias y redes de apoyo.

Para que sea efectivo, el proceso del empoderamiento debe desarrollarse desde el respeto de los ritmos de la persona y desde sus potencialidades, lo que requiere dedicar más tiempo al acompañamiento de procesos que al trabajo de despacho (Rodríguez, C., Salvador M.J., Hernández, A., 2013). Por ello, es preciso contemplar, conjuntamente al empoderamiento del usuario/a, la necesidad previa de empoderar a los/as profesionales, de modo que se les capacite y aporte las habilidades requeridas para los respectivos procesos de acompañamiento y capacitación de los/as usuarios/as. En relación con ello, entienden Zamanillo, T. y Estalayo, M (2011) que se complica la conciliación de la ciencia y el compromiso político en los estudiantes a causa de las normas vigentes que buscan dirigirlos hacia la objetividad científica. Asimismo, la discordancia entre las expectativas generadas durante la formación universitaria y las opciones reales del mercado de trabajo pueden producir, en unos, desencanto y resignación y, en otros, conducirlos hacia la rebeldía.

La intervención tradicional se centra en el recurso que el/a trabajador/a social puede proporcionar al individuo, por tanto, para adoptar ese cambio de enfoque orientado al empoderamiento, la formación profesional también ha de experimentar determinadas modificaciones: un pilar fundamental de la enseñanza deben ser las destrezas comunicativas, la escucha activa, la reflexión sobre la propia práctica, la capacidad creativa en la búsqueda de soluciones..., así como transmitir a los/as profesionales la

importancia de mantener cierta autonomía como tales dentro de su contexto institucional a la hora de diseñar actuaciones e intervenciones. En la aprobación reciente de los estudios de grado en Trabajo Social, se contemplan algunos de estos aspectos, sin embargo, aún se abordan de manera superficial, es decir, desde una mirada teórica y externa de los mismos; a lo largo de los cuatro años de estudios programados en la Universidad de Valladolid, únicamente 18 créditos⁷, correspondientes a las asignaturas Habilidades Sociales y Comunicación para el Trabajo Social, Intervención Social Micro en Trabajo Social y Sistematización de la Práctica, afrontan estas enseñanzas, en contraposición a aquellas mayoritariamente centradas en la realización y gestión de proyectos, diseño de intervenciones... Por lo que sigue siendo necesario para los/as estudiantes y futuros/as profesionales facilitar su inmersión y empapamiento en la realidad práctica de dichas destrezas y habilidades.

Por otro lado, para lograr el cambio en los/as usuarios/as, es muy importante que no repitan las pautas de conducta disfuncional y para ello precisan visualizar otras opciones y apoyos, ganar confianza en sí mismos y autoestima; y en ese punto, Smale et al.(2000) consideran que puede ser necesario que el profesional emplee destrezas para ayudar a las personas a iniciar ese proceso de cambio sin tomar las decisiones por ellas, y reseñan que las personas que recurren a los servicios sociales suelen presentar múltiples dificultades de interacción y están socialmente excluidas mediante estigmas, discriminación y déficit de recursos, lo cual reduce el control que tienen sobre sus propias vidas. Por tanto, para conseguir el objetivo de empoderamiento de los/as usuarios/as es preciso que los/as profesionales desarrollen una actitud de comprensión y aceptación de las circunstancias y características personales, apartando los prejuicios y expectativas que puedan tener respecto a ellos, así como ser capaces de manejar y facilitar la superación de sentimientos negativos por parte de los individuos que

⁷ *Plan de estudios del grado en Trabajo Social en la Universidad de Valladolid*: el título de Grado en Trabajo Social se plantea una formación que contempla la adquisición de conocimientos, el desarrollo de habilidades y actitudes que permita promover 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 puesto que el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de Derechos Humanos, Justicia Social y Desarrollo Sostenible se constituyen en los referentes axiológicos básicos para la formación de futuros Trabajadores/as Sociales.

dificulten su propio proceso de promoción y empoderamiento. Smale et al. (2000) entienden, también, que el trabajo social debe ocuparse de dos cuestiones importantes orientadas al empoderamiento:

- La importancia crucial del desarrollo y de ir más allá de la simple prestación de ayuda en respuesta a la crisis; lo cual hace referencia a las actuaciones orientadas a la promoción, participación e inserción social.
- La propuesta de que los/as usuarios/as de los servicios y los/as cuidadores/as participen plenamente en todas las actividades, desde la elaboración de la política –partiendo de sus expectativas, necesidades e intereses– hasta los resultados y el establecimiento de normas; de esta forma, se incrementa la calidad de las intervenciones y se acercan a las realidades de los/as receptores/as.

Es preciso tener en cuenta también que el empoderamiento individual promueve el cambio en la cadena de la toma de decisiones e impulsa la ruptura de las estructuras de poder (FRIDE, 2006) y que, si no existen unas instituciones abiertas, transparentes, inclusivas y democráticas, el empoderamiento individual y social se encontrarán con un importante obstáculo; se puede decir entonces, que el logro de dicho empoderamiento es, al mismo tiempo, causa y consecuencia del objetivo del cambio de las estructuras de poder.

Un modelo de metodológico basado en el empoderamiento de los usuarios/as como solución fundamental a sus problemáticas, es el modelo de intervención centrado en la persona, que merece una explicación más detallada.

Intervención centrada en la persona.

Para explicar las nociones básicas que fundamentan dicho modelo de intervención, se hará referencia, principalmente, al documento “Modelo Vida y Persona” (Urrutia⁸, 2010).

Una idea esencial que los/as profesionales no han de perder de vista en el momento de desarrollar las intervenciones es que el trabajo social se trata de una profesión en la cual encontramos a personas que atienden a otras personas en sus necesidades. Esto permite recortar distancias en la búsqueda de respuestas, lo cual proporcionará a las actuaciones un elemento humanizante, propio de la profesión, que en muchos casos ha quedado relegado a la exigencia del cumplimiento de las tareas y procedimientos diarios. Se puede observar cómo el modelo de intervención tradicional, que no tiene en cuenta dicha idea, sitúa a profesionales y usuarios/as en un plano diferente y jerarquizado, en el cual los usuarios/as ocupan la posición inferior y son receptores de las actuaciones, decididas por los trabajadores/as sociales que se encuentran en una posición superior. De este modo, la relación entre ambos se basa exclusivamente en un interés/necesidad del individuo por recibir determinada solución a su problema, y existe una alta probabilidad de que dicha relación se corte una vez logre su deseo puntual o desista del mismo, puesto que en un contexto de autoridad y de imposición resulta más complicado establecer una relación de confianza que en un contexto de equidad y de negociaciones.

Por otra parte, los trabajadores no pueden definir las realidades de las personas, sino que su trabajo consiste en desarrollar la comprensión mutua cuando se discute la necesidad del cambio o la naturaleza del cambio necesario, por ello, es preciso reconocer que en una interacción todas las partes tienen determinado control y poder sobre distintos aspectos de la relación, decisiones y juicios que influirán en los resultados (Smale et al. 2000).

⁸ *Dra. Ana Urrutia Beaskoa*: médica gerontóloga y presidenta de la Fundación Cuidados Dignos, que basa su intervención en el Modelo Vida y Persona, cuyo lema es: “No sometamos a nuestras personas mayores y sus familias a las reglas del centro, sometámonos nosotros, las personas que trabajamos en los centros, a las reglas de nuestras personas mayores y sus familias, de manera que abandonemos nuestro enfoque institucional y, sin perder la profesionalidad y más bien gracias a ella, convirtamos cada uno de nuestros centros en un autentico hogar.”

Actualmente, se están iniciando cambios en numerosos proyectos de atención a colectivos específicos, a consecuencia de un cambio de mentalidad por parte de los profesionales, apostando por la innovación y entendiendo que son éstos quienes deben adaptar su actuación a las necesidades e intereses de los/as usuarios/as, es decir, abandonando el enfoque institucional de las intervenciones y teniendo siempre como meta la excelencia (Urrutia, 2010). Se están desarrollando otras formas de hacer, otras metodologías para las intervenciones, donde el centro de las mismas sean los individuos, familias, grupos o comunidades. Especialmente las encontramos en la atención al sector de la tercera edad, que ha ido experimentando modificaciones, otorgando un mayor protagonismo a los usuarios/as y sus familias y favoreciendo la autonomía de los mismos/as en la toma de decisiones y en su proyecto vital. De este modo, se previenen situaciones en las que los y las profesionales ejerzan su autoridad por encima de los derechos de sus usuarios/as o desarrollen posturas paternalistas que no tengan en cuenta los deseos e intereses de los/as mismos/as o que dificulten su proceso de capacitación o de inserción social.

La planificación centrada en la persona, como se observa en el gráfico 4, se sustenta en un proceso circular, que ha de contemplar una forma de trabajar que fomente la motivación y satisfacción del personal, de manera que le permita desarrollar sus actividades en base a su capacidad y responsabilidad, tendiendo a la autoorganización. Esta estrategia implica abandonar la consideración de los/as usuarios/as como problemas que reciben los/as profesionales para resolver y proporcionar una atención más humanizada, lo cual facilita obtener resultados eficaces para la calidad de vida y la garantía de la autonomía y los derechos de las personas, al mismo tiempo que sirve para mantener o incrementar esa motivación de los/as empleados/as.

Gráfico 5. Funcionamiento del Modelo Vida y Persona.



Fuente: Adaptación de Urrutia, 2010, p. 6

Dicho modelo de intervención –que puede recibir diferentes denominaciones– tiene una serie de características básicas, de las cuales se pueden extraer fundamentalmente (Urrutia, 2010):

- **Atención individualizada y personalizada:** el centro/institución se adapta a los deseos y necesidades de las personas, y, no al contrario como ha venido sucediendo hasta ahora, puesto que su objetivo es satisfacer las necesidades y deseos individuales de cada usuario/a.
- **Empoderamiento de las personas:** se reconoce a la persona como sujeto de derechos y como agente activo en su propio proceso de atención y proyecto de vida.
- **Enfoque preventivo, potenciador de capacidades y rehabilitador de los déficits.**
- **Visión sistémica:** un elemento es parte de un todo y a su vez es un todo en sí mismo; además, las personas se incluyen en distintos sistemas que se deben conocer para desarrollar intervenciones de forma integral.

Es preciso reseñar, también, la necesidad de que los/as trabajadores/as sociales no olviden en sus actuaciones que las personas deben ser el fin de las mismas y que las organizaciones están al servicio de éstas y de sus necesidades (Urrutia, 2010). Esto supone una reorientación del funcionamiento de las instituciones que se dedican a la intervención social, hacia la mejora continua y la calidad total de la atención.

5.2 TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO.

Es obligatorio tratar el concepto de “comunidad” de forma previa a profundizar en el trabajo social comunitario. Siguiendo a Smale et al. (2000), dicho término se emplea para describir una serie de relaciones definidas por la geografía, el parentesco o los intereses comunes. Las personas experimentan necesidades y problemas, cuyas causas las afectan a ellas y a otros sujetos y sistemas de su entorno, ya que sus conductas solo pueden entenderse en el contexto de sus relaciones con los demás. Por tanto, los miembros que componen las comunidades mantienen unas relaciones directas que los posibilitan participar y tomar decisiones dentro de las mismas y, de ellas, pueden surgir redes de apoyo para resolver futuros conflictos. Por su parte, Marchioni resalta la importancia de incluir en el concepto de comunidad tanto a la población como las administraciones y los recursos técnicos, profesionales y científicos existentes, ya que son también agentes de participación dentro de ella.

Ya con anterioridad a la situación de crisis económica, social y política actual que limita en gran medida los recursos económicos que se proporcionan a los/as profesionales para atender las necesidades de los individuos, Vélez (2003) señala cómo el aislamiento social provocado por la ruptura de vínculos relacionales que se establecían en función del trabajo, propicia la generación de espacios de protección íntima que dan cabida a sociabilidades frágiles, inciertas, carentes de proyectos colectivos, y la necesidad de generar procesos de comunicación que posibiliten la construcción de proyectos donde las interacciones cobren sentido, constituyendo éste un espacio contemporáneo de actuación profesional. El trabajo social, en los últimos años, ha ido limitando sus actuaciones para con los usuarios/as a la satisfacción de las necesidades en base a

recursos económicos y materiales, teniendo como fin principal la consecución por parte de éstos/as de una situación económica desahogada que los/as permita garantizarse por sí mismos/as la cobertura de sus necesidades. De este modo, se desarrollan las intervenciones a nivel individual y/o familiar, dejando de lado otras estrategias que involucran a grupos y comunidades en la resolución de sus propias problemáticas, a pesar de que las políticas públicas que promueven unas comunidades más sanas y seguras, para regenerar la economía local y desarrollar sus recursos y promover la inclusión social, crean nuevas expectativas con respecto a la práctica del trabajo social y a las destrezas y capacidades de los/as trabajadores/as sociales (Smale et al. 2000) y, con ello, se favorece también su propio enriquecimiento.

En cuanto a los objetivos últimos del trabajo social comunitario, Marchioni entiende que consiste en propiciar e impulsar procesos de agregación (...) para realizar Planes de desarrollo participados para la mejora de la calidad de vida de la población. Asimismo, Smale et al. (2000) relatan que éste pretende promover el desarrollo de comunidades y redes sociales fiables, afrontar cuestiones sociales específicas y ejercer un control social sobre personas con comportamientos considerados como problemáticos, y, para ello, es necesario abordar estas cuestiones en el nivel de la política social. El trabajo individual y con familias es importante para reducir la exclusión y la discriminación, no obstante, puesto que los problemas sociales no constituyen un dominio exclusivo del trabajo social se requiere la cooperación y el trabajo en equipo con personas de la comunidad, organizaciones e instituciones. Como consecuencia, para participar en el trabajo en equipo, intrínseco en el trabajo social comunitario, con la pretensión de reinventar continuamente las definiciones de los problemas sociales y sus posibles soluciones, es preciso que el/la profesional sea capaz de improvisar y emplear sus destrezas de forma creativa teniendo en cuenta la particularidad de cada individuo, familia, grupo y comunidad (Smale et al. 2000).

En contraposición a ello, estos mismos autores reflexionan sobre la importancia de tener en cuenta la idea de que la comunidad es tanto fuente principal de soluciones a problemas sociales como causa de su origen y perpetuación, y que la visión de los/as profesionales que intervengan en ella respecto a los factores concretos que desencadenan dichos problemas influirá en las respuestas y soluciones que se planteen.

Por ello, se puede afirmar que las teorías, los métodos y, en sentido más amplio, las ideologías desde las que dichos/as profesionales diseñan sus intervenciones serán determinantes para los resultados producidos.

A continuación, citando a Marchioni, se detallan las áreas de funciones que ha de abarcar el trabajo a realizar por el equipo comunitario en el que está inmerso el/la trabajador/a social:

- **Área de la organización comunitaria:** consiste en la organización de recursos mediante la coordinación, programación y planificación.
- **Área del desarrollo comunitario:** apoyo a los grupos y asociaciones existentes, favorecimiento del nacimiento de otros nuevos, con el fin de potenciar y desarrollar el tejido social de la comunidad.
- **Área del conocimiento y del estudio:** la comunidad debe conocer sus problemas y sus posibles soluciones. Para ello, es preciso realizar estudios y socializar los conocimientos de la realidad.

También son funciones del equipo la información y la documentación del proceso comunitario para su evaluación y la transmisión de la experiencia.

Por consiguiente, se puede extraer la idea de que es fundamental que el/la trabajador/a social potencie el empoderamiento de los sujetos como se mencionaba en el capítulo anterior, tanto a nivel individual, facilitando que adquieran las capacidades para su autodeterminación y autonomía, como a nivel grupal o comunitario, en relación con otros individuos, de modo que les permita crear y disfrutar de los recursos de la comunidad, participar de forma activa en la misma y establecer vínculos entre ellos, de forma que puedan influir como otro agente de cambio más.

6. CONCLUSIONES.

“Sé el cambio que deseas ver en el mundo.” Mahatma Gandhi.

El panorama actual de crisis económica y política ha llevado a los/as ciudadanos/as españoles/as a situaciones de vulnerabilidad y exclusión social; los índices de desempleo se han incrementado de forma relevante a lo largo de los últimos 7 años, produciendo dificultades de subsistencia en las familias. Como consecuencia, se ha aumentado notablemente la pobreza en la población y se han extendido situaciones de dependencia hacia las prestaciones de las administraciones y sentimientos de indefensión ante las estructuras de poder.

La profesión del Trabajo Social tiene su origen en la atención a las necesidades de las personas y la resolución de los conflictos que les afectan, siendo sus fines máximos la búsqueda del bienestar y la inserción social. Sin embargo, durante su desarrollo a lo largo del tiempo ha sufrido una intensificación de las tareas administrativas, y los/as trabajadores/as sociales en muchos casos son conscientes de que no se dedica el tiempo preciso a acciones directamente relacionadas con la mejora de la calidad de vida de los individuos, grupos o comunidades con los que intervienen, lo cual no se debe perder de vista en la actividad cotidiana y en el diseño de las actuaciones. Asimismo, el trabajo social ha de adaptarse a las nuevas realidades sociales y necesidades para poder darlas respuesta. No obstante, en muchos casos, los/as trabajadores/as sociales sirven al sistema como estrategias de control y de conservación del orden establecido.

Por lo tanto, la renovación de la profesión pasa inevitablemente por adoptar un ideal de promoción de las personas, emancipador y productor de cambios sociales. Para ello, es fundamental que los/as profesionales busquen su formación continua y desarrollen sus capacidades críticas, reflexivas y creativas y habilidades como escucha activa, de comunicación, etc., de modo que sean capaces de efectuar adecuadamente los procesos de acompañamiento de los usuarios/as a quienes atienden.

Igualmente, es importante no olvidar como profesionales la necesidad de visibilizar los contextos que se conocen y reivindicar el respeto a los derechos de los/as ciudadanos/as por parte de las instituciones públicas y sociales, estimulando y respaldando las movilizaciones que surgen desde la sociedad en dicha sintonía.

Por otra parte, las intervenciones orientadas al empoderamiento pasan por establecer una relación de confianza con los/as usuarios/as, detectar sus necesidades, conocer sus potencialidades e intereses, así como los recursos existentes en su entorno, y decidir conjuntamente las sucesivas acciones; de modo que se adapten a sus necesidades y circunstancias particulares, situando a dichos/as usuarios/as como centro de las mismas. Actualmente, se están promoviendo diversos programas y proyectos fundamentados en el modelo de intervención centrado en la persona, expresión básica de empoderamiento de los/as propios/as profesionales y los destinatarios/as que genera relaciones profesionales sin imposiciones de autoridad.

Otra metodología de intervención, que siempre se puede complementar con la anterior, es el trabajo social comunitario, de escaso valor actualmente en la práctica profesional en España, el cual supone una oportunidad para crear recursos, redes de apoyo y de participación ciudadana –imprescindible en todo sistema democrático– en la comunidad y complementar la progresiva reducción de los recursos materiales y económicos disponibles; además de constituir un instrumento para el impulso del avance y desarrollo de las instituciones, de modo que respondan correctamente a las demandas de la sociedad.

Como última idea a resaltar, son los/as propios/as profesionales quienes ocupan la tarea de diseñar las intervenciones, lo que les otorga cierto poder, y por ello, han de determinar los principios y fines que seguirán con sus actuaciones. Esto supone que asuman también la responsabilidad de reflexionar, buscar y crear nuevos y diferentes modos de intervenir y relacionarse con los/as usuarios/as y los contextos en los que se encuadra el Trabajo Social.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA.

- AEVAL (2013). La calidad de los Servicios Públicos y las actitudes de los ciudadanos hacia las medidas modernizadoras de la Administración Pública. Ministerio de Hacienda y administraciones Públicas.
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (2004). *Libro Blanco: Título de Grado en Trabajo Social*. Recuperado de http://www.aneca.es/var/media/150376/libroblanco_trbjsocial_def.pdf
- Aranguren, E (2014). Empoderamiento profesional e intelectual en Trabajo Social. retos de futuro. *Revista internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 3, 139-147. Recuperado de <http://revistas.um.es/azarbe/article/view/198471>
- ASOCAM (2007). *Empoderamiento: conceptos y orientaciones*. Recuperado el 23 de Junio de 2014, de <http://www.asocam.org/portal/node/40879>
- Asociación Estatal de Directores y Gerentes en Servicios Sociales (2013). *Índice de Desarrollo de los Servicios Sociales*. Mensaje publicado en <http://www.directoressociales.com/images/documentos/idec%2007.06.2013.pdf>
- Asociación Estatal de Directores y Gerentes en Servicios Sociales (2013). *Informe sobre el Estado Social de la Nación*. Mensaje publicado en <http://www.directoressociales.com/images/documentos/informe%20estado%20social%202013%20octubre.pdf>
- Ballester, A, Idareta-Goldaracena, F. (2013). *Ética, paternalismo y burocracia en Trabajo Social*. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 13, 1. 27-35
- Ballester, A, Viscarret J.J, Úriz, M.J (2013). *Funciones profesionales de los trabajadores sociales en España*. *Cuadernos de trabajo social* 26(1).127-138.
- Bentancor, M.V (2011). Empoderamiento: ¿una alternativa emancipatoria? *Revista Margen*, 61, 1-14. Recuperado de <http://www.margen.org/suscri/margen61/betancor.pdf>
- Cañedo, M. (2011), ¿Y esto a quién se lo cuento, al ayuntamiento?: trabajadores sociales entre la vocación y la burocracia. Un análisis antropológico del modelo de intervención de los Servicios Sociales a partir de la etnografía de una red asistencial madrileña. *Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 135-153. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/36864>

- Consejo General de Trabajadores/as sociales (2012) Código de ética de la profesión de Diplomados en Trabajo Social. Madrid.
- FRIDE (2006). El individuo como agente de cambio: El proceso de empoderamiento. *Desarrollo en perspectiva 1*, 1-8. Recuperado de <http://www.fride.org/publicacion/38/el-individuo-como-agente-del-cambio:-el-proceso-de-empoderamiento>
- FRIDE (2006). El empoderamiento. *Desarrollo "en contexto" 1*, 1-8. Recuperado de <http://www.fride.org/publicacion/20/el-empoderamiento>
- Hernández, A y Salvador, M.J (2013, noviembre). Un análisis de la Renta Garantizada de Ciudadanía como prestación de derecho subjetivo y propuesta de intervención profesional del Trabajo Social desde el modelo de redes de apoyo, en el actual momento de crisis y recortes sociales. Comunicación presentada en *XII Congreso Estatal de Trabajo Social*, Marbella, España.
- International Federation of Social Workers (2012). Definition of Social Work. Recuperado el 15 de mayo de 2014 de <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>
- Marchioni, M (1999). *Comunidad, participación y desarrollo. Teoría y metodología de la intervención comunitaria*. Recuperado de <http://contactoradio.com.co/wp-content/uploads/2014/02/Comunidad-participaci%C3%B3n-y-desarrollo-Marco-Marchion-yami.pdf>
- Molleda, E. (2007). *¿Por qué decimos que no podemos hacer intervención social?* Cuadernos de Trabajo Social 20, 139-155. Recuperado de [http://EM Fernández - Cuadernos de Trabajo Social, 2007 - dialnet.unirioja.es](http://EMFernández-CuadernosdeTrabajoSocial,2007-dialnet.unirioja.es)
- Smale, G, Tuson, G, Statham, D. (2000). *Problemas sociales y Trabajo Social*. Madrid. Morata, S.L (2003).
- Rodríguez, C., Salvador, M.J., Hernández, A. (2013). *Intervención social centrada en el empoderamiento de las mujeres en el medio rural: una experiencia de la provincia de Valladolid a analizar*. II Congreso Internacional: El empoderamiento de las mujeres como estrategia de intervención social. (Documento no publicado). Deusto.
- Robertis de, C. (2011, junio). Evoluciones y desafíos del Trabajo Social. Situación en Francia. Comunicación presentada en *5º Congreso de Trabajo Social Madrid*:

Trabajo Social Hoy: nuevos contextos, nuevos compromisos, nuevos retos, Madrid, España.

- Urrutia, A. (2010). *Modelo Vida y Persona*. Fundación Cuidados Dignos.
- Vázquez, P. (2013, noviembre). De la prestación al empoderamiento. Comunicación presentada en *el XII Congreso Estatal de Trabajo Social: la intervención social en tiempo de malestares*, Marbella, España.
- Vélez, O.L (2003). *Reconfigurando el Trabajo Social: perspectivas y tendencias contemporáneas*. Buenos Aires. Espacio Editorial.
- Zamanillo, T. (2012). Las relaciones de poder en las profesiones de ayuda. Una cuestión ética de primer orden. *Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 1, 157-170.
- Zamanillo, T., Estalayo, M. (2011). La responsabilidad política del Trabajo Social. *Trabajo Social Global*, 2, 97-115.

ANEXOS.

A continuación, se presenta información que sirve de complemento para la documentación presentada en el cuerpo de trabajo: