

EL EJERCICIO PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN UN CONTEXTO EN CRISIS

Octavio Vazquez-Aguado; Fernando Relinque-Medina; Manuela Ángela Fernandez-Borrero; Pablo Álvarez-Perez

Departamento de Sociología y Trabajo Social. Universidad de Huelva

La presente comunicación pretende poner de manifiesto cómo se desarrolla el ejercicio profesional del trabajo social en un contexto en crisis. Para ello, se parte de dos investigaciones llevadas a cabo en los últimos años y que han analizado el trabajo social profesional en dos ámbitos distintos, pero que permiten el establecimiento de visiones conjuntas sobre el presente y el futuro del ejercicio profesional.

Por un lado, se han analizado las necesidades en materia de gestión de la diversidad cultural de los profesionales de los servicios sociales comunitarios y, por otro, se ha analizado el papel de los trabajadores sociales de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación en Andalucía. La primera de las investigaciones emplea una metodología cuantitativa a través de la administración de cuestionarios, mientras que la segunda se basa en una metodología cualitativa desarrollada fundamentalmente mediante entrevistas en profundidad semiestructuradas.

La comunicación presenta en primer lugar el contexto de cada una de las investigaciones y sus principales resultados relacionados con la profesión, para concluir con una parte final que expone una lectura común sobre cómo se ejerce la profesión en la actualidad y sus retos futuros relacionados con la diversidad y la intervención social.

El ejercicio profesional se enfrenta en la actualidad a una realidad social en pleno dinamismo y proceso de cambio, tanto a nivel de crisol cultural social como de problemáticas y retos sociales relacionados con derechos fundamentales, como puede ser el acceso y disfrute de una vivienda digna (entre otros). Este momento de crisis y cambio plantea la necesidad de generar oportunidades de crecimiento e innovación para las prácticas de acción e intervención social del Trabajo Social. Asumir estos retos y desafíos queda reflejado en la última definición internacional sobre Trabajo Social, que la entiende como

Una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar (Federación Internacional de Trabajo Social, 2014).

Desde la profesión, aceptar la existencia de identidades múltiples desplaza el centro de mira desde las ‘diferencias’ hacia la capacidad para interactuar y aceptar los encuentros, la coexistencia e incluso la convivencia entre culturas diferentes (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2010). La gestión de esta diversidad también instaura un modo de construcción de la sociedad y plantea nuevos elementos profesionales que deben basarse en el reconocimiento del cambio progresivo de las poblaciones para las que trabajan, y adaptar las prácticas, decisiones y estilos de gobernanza a estas nuevas realidades. La gestión de la diversidad es para Torres (2011, p. 98) “una estrategia social y corporativa que puede ayudar a optimizar la coexistencia entre individuos y grupos diferentes”, y consideramos que también puede ayudar a la mejora competencial de los profesionales y de la adecuada y eficaz prestación de servicios públicos.

Es importante que antes de entrar en el análisis de los datos obtenidos se den unas pinceladas acerca de las funciones del trabajo social que utilizaremos, que son las incluidas en su Código Deontológico. De igual modo, explicar el porqué de la inclusión de las sub-funciones relativas a la vivienda encontradas en el discurso de los trabajadores. No hay pretensión por nuestra parte de hacer una recopilación teórica al respecto, sino dotar de contenido y semántica a los conceptos que se manejan en este trabajo.

Según la Real Academia de la Lengua (RAE, en adelante), la *investigación* tiene un objetivo principal, que es el de ampliar el conocimiento científico sin que éste tenga ninguna pretensión de que sea aplicado. Esta idea, ampliamente extendida, quizás sea la que más choque con el Trabajo Social por su enfoque eminentemente práctico, y que ha sido puesto de manifiesto desde hace muchos años (Acero, 1988, p. 37). Es por ello que este término, aplicado a la profesión, cobra un matiz distinto, ya que el objetivo sería el de mejorar la práctica (Rubiol, 1973, p. 86) así como “descubrir, describir, interpretar, explicar y valorar una realidad, a través de un trabajo sistematizado de recogida de datos (...) a fin de contextualizar una adecuada intervención y/o acción social planificada.” (Vázquez-Aguado, 2004, p.171).

A este respecto, se descubrieron dos sub-funciones en el discurso de los profesionales que guardaban relación con esta función principal, que son: la investigación socio-familiar y la definición del perfil social de la familia para una adjudicación idónea. Con respecto a esta última, creemos que no puede existir una definición de perfil sin un estudio o evidencias que avalen esa discriminación, por lo que podría entrar dentro de esta categoría.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

La *coordinación*, que en el presente trabajo ocupa una posición fundamental dada la unanimidad en el discurso acerca de su uso, podría entenderse como la “integración del esfuerzo conjunto llevado a cabo por medio de la distribución del trabajo” (Fernández-García, de Lorenzo y Vázquez-Aguado, 2012, p. 125). Para el Trabajo Social cobra un sentido especial dado a que puede llegar a constituir un puesto de trabajo en sí mismo. Siguiendo a Vázquez-Aguado (2004, p. 171), el objetivo último es el de ofrecer el servicio más adecuado al usuario como fruto del esfuerzo conjunto de diferentes profesionales, sean estos de la misma o de distinta organización. Esta última idea hace alusión a la interdisciplinariedad, encontrada en el discurso de los profesionales. Ese esfuerzo conjunto de profesionales de distintos ámbitos nos lleva a incluir a la interdisciplinariedad como sub-función de la coordinación.

La *información*, es parte importante del trabajo social. De ella dependen todas aquellas decisiones que el usuario, en su libre albedrío, pueda tomar. El trabajador social está obligado a darla, sobre todo la relativa a las “disposiciones legislativas y administrativas y sobre los derechos, deberes, ventajas, desventajas, recursos y programas” que puedan afectarle (Consejo General de Trabajo Social, 2012, p. 11). De esta función se desprende la orientación, puesto que no sólo se ofrece un catálogo de recursos, sino la posibilidad de aconsejar acerca de cuáles son los más adecuados. Asimismo, y como punto inicial de la relación de ayuda profesional-usuario, incluimos la función de acogida, fundamental para establecer las bases de la confianza para la orientación. La derivación a otros servicios podría estar a caballo entre esta función y la coordinación, aunque se ha considerado mantenerla en esta categoría por razones meramente ilustrativas.

La atención a la discapacidad, a las necesidades sociales del inquilino, las visitas domiciliarias, la reducción de la conflictividad y morosidad, y la intervención individualizada y/o seguimiento, son todas sub-funciones encontradas en las entrevistas con los profesionales. Entendemos que guardan relación con la *atención directa* ya que es en ese espacio en el que el trabajador social dará solución a las diversas necesidades y situaciones del usuario, sean sociales, familiares, económicas, de tipo individual, grupal o comunitario (Chaparro y Urra, 2014, p. 42).

La atención directa incluye dentro de su abanico de posibilidades, todas las sub-funciones antes citadas ya que su objetivo es el de ayudar a las personas a afrontar sus propias situaciones y problemas para lograr su integración en la vida social (Vázquez-Aguado, 2004, p. 170). Evidentemente, una acción de este estilo puede llevarse a cabo en el domicilio del usuario, por lo que la visita domiciliaria es parte de ella. Además, según uno de los últimos estudios en España Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

sobre las funciones del Trabajo Social, esta función es la más relevante para los profesionales (Ballester, Viscarret y Úriz, 2013: 131).

Otra de las funciones recogidas en el código deontológico es la *promoción e inserción social*. Ésta tiene que ver con aquellas acciones cuyo objetivo final sea el mantenimiento, mejora, o incluso el restablecimiento de las capacidades de la persona o grupos. Las actuaciones también pueden cobrar un cariz de gerencia y/o dirección al estar relacionadas con el diseño y puesta en marcha de políticas sociales que atiendan a las necesidades sociales de los individuos o comunidades (Ballester, Viscarret y Úriz, 2013: 129). En este sentido, podríamos incluir en esta categoría las sub-funciones de “integración del inquilino en la comunidad”, “fomento de la participación social”, y “orientación al empleo” encontradas en las entrevistas.

La siguiente de las funciones es la *mediación*, que está presente en multitud de procesos e intervenciones del Trabajo Social. Esta herramienta es aplicada en el ámbito familiar, comunitario, judicial y educativo, entre otros. La finalidad es, básicamente, la de asistir en la resolución de conflictos, intentando, por encima de todo, que sean los propios interesados los que logren la resolución de los mismos (Vázquez-Aguado, 2004, p. 171).

Nos detenemos ahora en la *asistencia*, la cual constituye, en sí misma, un área profesional. Se entiende por asistencia todas aquellas acciones que buscan evitar el empeoramiento de las situaciones problemáticas ya presentes en los individuos, grupos o comunidades, por lo que se refiere a actividades de prevención secundaria o terciaria (Waldemar y Ferreira, 2013, p. 91).

Partiendo de la definición, consideramos que la “movilización de recursos”, “asistencia básica” y “redacción del informe social”, son sub-funciones que se enmarcan dentro de las actividades asistenciales. Esta última podría crear dudas en el lector puesto que es más una herramienta que una función. El motivo de incluirla como tal se debe a que en el caso concreto de la vivienda pública, el informe social es una tarea *per se*. Tras el análisis del discurso se puede concluir que el propósito del mismo, en la mayoría de los casos, es el de facilitar recursos al usuario, por lo que cabría su inclusión en esta categoría.

Uno de los objetivos principales del trabajo social hoy en día es, sin lugar a duda, la búsqueda de la autonomía del individuo (De Robertis, 2012, p. 40), lo cual choca, en muchas ocasiones, con las funciones asistenciales. Esta paradoja ya ha sido puesta de manifiesto por muchos autores (Autes, 1999, p. 274; Rodríguez, 2004, p. 191; Carbonero, Caro, Mestre, Oliver y Socías, 2012, p. Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

16;Alguacil, 2012). Pero aunque exista esta contradicción, la asistencia sigue siendo fundamental en el quehacer profesional, tal y como se ha corroborado recientemente gracias al estudio de Balletero, Viscarret y Úriz. Su investigación desveló que el perfil de intervención asistencial es el más extendido entre los trabajadores sociales (2013, p. 134).

Por último, tenemos la *gerencia y dirección*, la *planificación*, y la *supervisión*. Aunque cada una de estas funciones alude a diferentes tareas, por motivos prácticos y por consonancia con lo relatado en las entrevistas, las agrupamos en una sola categoría.

Siguiendo lo descrito en el Libro Blanco del Trabajo Social (Vázquez, 2004), la primera de ellas hace referencia a la planificación y organización de centros, así como el control de programas sociales (p. 171), como se desprende del nombre. Se aprecia que la gerencia está relacionada con la función de planificación, cuyo objetivo es el de ordenar y conducir un plan de acuerdo con las metas propuestas (p. 170) a niveles micro (proyectos sociales) y macro (diseño de programas). Por último, la *supervisión*, que alude a la importancia de la observancia del quehacer profesional por parte de otro trabajador social con el fin de mejorar los procesos e intervenciones (p. 171). A estas funciones responden la “gerencia y dirección” y la “gestión administrativa” encontrada en el discurso de los profesionales.

2. INVESTIGACIONES EN EL ÁMBITO DEL TRABAJO SOCIAL.

A continuación se muestran las dos investigaciones desarrolladas que dan lugar a la presente comunicación, y de las que se extraen lecturas conjuntas sobre el ejercicio profesional actual y elementos que se constituyen como retos y desafíos para el Trabajo Social.

2.1. Trabajo Social y gestión de la diversidad cultural.

El proyecto “*Análisis de las necesidades formativas de los servicios sociales de Andalucía en relación con la gestión de la diversidad*” (2009/138), subvencionado por la Consejería de Empleo, Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias de la Junta de Andalucía, planteaba como objetivo principal conocer el nivel de competencia intercultural de los profesionales de estos servicios. Como objetivos secundarios: conocer los niveles de sensibilidad intercultural, aspectos de intervención, aspectos vinculados con la competencia intercultural y las respuestas dadas a supuestos prácticos como medio de evaluar la eficacia de los profesionales en la gestión de la diversidad desde la óptica intercultural.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

De modo específico, la profesión de trabajo social se dirige a la intervención individual, pero también social y comunitaria, considerando el contexto donde se producen las necesidades y donde se desarrolla esta actuación profesional. Para Fernández, Lorenzo y Vázquez-Aguado (2012, p. 515), se trata de “una profesión que aplica el conocimiento científico a la intervención integral a nivel micro y macrosocial...que aspira a la mejora de la condiciones de vida y bienestar de la población”. Es indudable que en el ejercicio profesional cotidiano están presentes las características personales de las partes implicadas, el entorno inmediato y la trayectoria y bagaje profesional. A esto hay que añadir que el encuadre profesional se produce en un contexto con programas y políticas sociales concretas y en un marco institucional e histórico específico.

La defensa de la importancia de contemplar y desarrollar la CI en las personas profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios conlleva que el principio de igualdad se complete con la sensibilidad a las diferencias culturales, y demanda políticas que permitan disponer del encuadre y de los medios de actuación adecuados así como de modelos de intervención con planteamientos teóricos, estrategias, métodos y técnicas eficaces en este sentido. Para Ungar (2002), la existencia de la diversidad social y cultural es un potencial para que el Trabajo Social genere nuevas soluciones para los problemas a los que se enfrenta, permitiendo generar y posibilitando que emerjan cambios profesionales y personales.

La Competencia Intercultural es definida en el Diccionario de Trabajo Social (Fernández, Lorenzo y Vázquez-Aguado, 2012) como

“El conjunto de habilidades, aptitudes, conocimientos, capacidades, actitudes y comportamientos adquiridos como resultado de un proceso no lineal a largo plazo a través de la interacción en contextos de diversidad. Permite gestionar de forma efectiva la diversidad cultural, capacita a las personas para desenvolverse con eficacia en los espacios de relación intercultural y faculta a los profesionales a desempeñar con éxito su labor en entornos multiculturales (p.97).”

Esta Competencia Intercultural aplicada al ámbito profesional no debe quedar relegada a un mero perfil profesional y técnico aplicado a contextos de diversidad, sino que requiere incorporar una concepción interactiva de la acción social, donde los sujetos sean conscientes de la diversidad cultural y de la dinámica de cambio que genera cualquier interacción.

El modelo asumido en el proyecto de investigación es el *Modelo de Competencia Comunicativa Intercultural* de Chen y Starosta (2000) que plantea que esta competencia está compuesta por tres dimensiones. La dimensión cognitiva ha sido denominada *Conciencia Intercultural* para referirse a la comprensión y conocimiento acerca de cómo la cultura afecta al modo en que las personas piensan y actúan (Chen & Starosta, 2000, p.3). La dimensión comportamental hace referencia a las Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

habilidades, acciones y destrezas verbales y no verbales que permiten a los individuos adaptar su comportamiento a la situación y al contexto, para lograr una comunicación efectiva y apropiada en las interacciones interculturales (Chen y Starosta, 2000). Por último, el componente afectivo, viene representado por lo que Chen y Starosta (2000) han denominado *Sensibilidad Intercultural*, sobre el que hacemos especial hincapié y que definieron como *la habilidad individual para desarrollar emociones positivas hacia la comprensión y apreciación de las diferencias culturales capaces de promover conductas efectivas y apropiadas en la comunicación intercultural* (Chen y Starosta, 1997, p.5).

El proyecto estudia la Competencia Intercultural, aspectos de intervención social en contextos de diversidad y la Sensibilidad Intercultural. Además, en el instrumento de medida empleado (cuestionario), se incluyeron cuestiones de caracterización personal y profesional (años de experiencia, profesión, formación en diversidad, contacto con personas extranjeras, etc.), así como la resolución de supuestos prácticos. Aplicado el cuestionario a profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía, en esta comunicación se exponen brevemente los principales resultados de los profesionales del Trabajo Social (163 participantes).

Los principales resultados del proyecto han puesto de manifiesto una elevada competencia y sensibilidad intercultural de las personas profesionales, destacando el respeto por las diferencias, la implicación, el conocimiento y las habilidades interculturales. La media de Sensibilidad Intercultural es bastante elevada (4.08 en una escala Likert de cinco puntos). También destaca positivamente la capacidad de adaptación en el encuentro intercultural y el conocimiento sobre diversidad cultural, sobre todo para trabajadores/as sociales que tienen contacto cotidiano con personas de origen extranjero.

La Competencia y la Sensibilidad Intercultural se encuentran muy asociadas. Niveles adecuados de habilidades de gestión de la diversidad se asocian con mayor nivel de implicación, de atención y de disfrute. Además, niveles óptimos de motivación por el encuentro se relacionan con mayor implicación y mayor confianza intercultural. La confianza y la atención también es mejor cuando los trabajadores sociales poseen alta capacidad de adaptación en los encuentros interculturales.

En aspectos de intervención, han resultados relevantes las habilidades de gestión de la diversidad, y posicionándose como el elemento más negativo se encuentra el no ser conscientes de los propios sesgos y prejuicios. De modo concreto, los profesionales del Trabajo Social destacan en disponer de conocimientos elevados para saber diseñar proyectos de intervención en contextos de diversidad cultural frente a otros profesionales como educadores o psicólogos.

Por otra parte, los niveles adecuados de competencias no se asocian con responder adecuadamente a los supuestos prácticos planteados. Además, la formación específica en diversidad y el contacto con personas de procedencias culturales diferentes a la propia, son variables Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

diferenciadoras en aspectos de competencia intercultural y de intervención. Los resultados de este proyecto se orientan a considerar la gran relevancia que la formación juega en los niveles competenciales profesionales. Por otro lado también se señala como importante el contacto con personas de procedencias culturales diferentes a la propia. Los trabajadores sociales que cuentan con formación específica sobre diversidad cultural y/o interculturalidad tienen mayor respeto por las diferencias existentes y mayor confianza. Disponer de esta formación también propicia mayor nivel de conocimiento intercultural y disposición para el encuentro.

Esta formación teórica es sin duda positiva, permitiendo el mantenimiento y mejora del conocimiento de las propias creencias, valores, actitudes, realizando un esfuerzo por el cambio de las percepciones negativas automáticas asociadas a estereotipos. Además, conocer otras culturas favorece el relativismo cultural, las visiones y las prácticas no etnocéntricas. Pero debe existir una conexión entre la formación que aporta conocimientos fundamentales para la praxis profesional y el componente interactivo o práctico, que actúa como facilitador de la relación y del desarrollo de adecuadas intervenciones y actuaciones interculturales por parte de los profesionales.

En línea con estos resultados, Julve y Palomo (2005) consideran que los profesionales para ser culturalmente competentes deben tener esta formación en diversidad, ser conscientes del propio bagaje y perspectiva cultural y de la del otro, comprender la influencia que las características culturales juegan en los procesos de intervención y actuación profesional, evitar estereotipos y prejuicios, trabajar desde el respeto, el conocimiento, la aceptación de los propios límites, emplear técnicas y métodos que permitan el acercamiento y la comprensión mutua y, sobre todo, asentar la SI para avanzar hacia la CI desde el compromiso por la igualdad. Además, Campinha-Bacote (2003) señala como importante el grado de motivación para comprometerse en el proceso de adquisición de conciencia, conocimientos y habilidades culturalmente adecuadas para trabajar con grupos humanos de diversas procedencias culturales.

2.2. El Trabajo Social y vivienda pública en Andalucía. Los profesionales de AVRA.

Por su parte el proyecto "Modelización socioespacial de la intervención social en viviendas sociales en Andalucía" (Cógido), subvencionado por la Consejería de Fomento y Vivienda de la Junta de Andalucía ha tenido como objetivo el desarrollo de un modelo de intervención social integral destinado a establecer estándares mínimos de actuación que contribuyan a mejorar los procesos de participación e integración social de las personas beneficiarias de viviendas sociales.

Dentro de este objetivo marco se han desarrollados diferentes objetivos específicos entre los que destaca la evaluación de la intervención social de los trabajadores sociales de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, a partir de ahora AVRA, como entidad referente en la gestión de las viviendas sociales, donde los trabajadores sociales juegan un papel fundamental en la integración Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

social de los inquilinos, la gestión de los conflictos sociales y la promoción social de las viviendas, especialmente en el contexto de crisis inmobiliaria en el que estamos inmersos donde las dificultades de acceso a la vivienda y la pauperización de la función social de la misma han supuesto importantes modificaciones en la conceptualización y organización de la intervención.

En un breve espacio de tiempo se producen profundas modificaciones normativas y de intervención como respuesta a la situación de crisis, así cabe destacar, la entrada en vigor de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía, la Ley 4/2013, de 1 de octubre, de medidas para asegurar el cumplimiento de la función social de la vivienda y la disolución de la Empresa Pública de Suelo de Andalucía (EPSA) como órgano gestor del parque público de viviendas en Andalucía, para dar paso a la constitución de AVRA en 2013, donde, además, se pretende un cambio en los objetivos de la gestión, favoreciendo la gestión social de las viviendas sociales, frente a la promoción y especulación del suelo.

Para ello se realizaron 25 entrevistas cualitativas a profesionales y técnicos de AVRA en las 8 provincias andaluzas en las que se abordaron temas como la experiencia y funciones profesionales, los procesos de adjudicación, gestión y seguimiento de las viviendas, la gestión de conflictos y las intervenciones sociales que se realizan, los instrumentos y herramientas utilizados para la intervención, la coordinación con otras entidades involucradas, etc.

La información obtenida se analizó mediante la herramienta informática Atlas.Ti a través de un proceso de codificación de los datos registrados y la elaboración de redes semánticas que facilitan la visualización de las interacciones entre los diferentes elementos de análisis expuestos.

Tras la codificación, se puso de manifiesto que no hay un consenso sobre las funciones específicas que debe desempeñar un trabajador social, aun a pesar de que existiera una pregunta concreta para tales efectos. En definitiva, los entrevistados hacían alusión a tareas concretas más que a funciones generales. Las únicas que sí aparecieron como tal, fueron: coordinación, información-orientación y mediación (Gráfico 2).

Gráfico 2. Red sobre las principales funciones identificadas en las entrevistas



Por otra parte, se ha puesto de manifiesto que los ejes clave de la intervención de los trabajadores sociales en la AVRA son la coordinación y la gestión de los conflictos. Éstos juegan un papel primordial para el correcto funcionamiento de los servicios, tal y como puede observarse en el gráfico 3.

Gráfico 3. Red sobre la relación entre las funciones del trabajo social.



Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

leyenda

AV: Adjudicación de viviendas/ PRO: Protocolos/ CONFLIC: Conflictos/ CONFLIC-MOR: Conflictos relacionados con la morosidad/ COORD PRIV: Coordinación con actores privados/ COORD SSSS: Coordinación con los Servicios Sociales/ COORD PUB: Coordinación con actores públicos/ FP: Funciones profesionales

Las causas para una buena coordinación entre los trabajadores sociales de la AVRA con otras instituciones están asociadas, indirectamente, con la relación que se tenga con todos los entes implicados, esto es, servicios sociales, otros actores públicos, y actores privados. Es más, no se entiende la función de coordinación si faltase alguno de estos tres implicados.

Por su parte, la gestión de los conflictos como función se visibiliza en dos ámbitos: el relacional y el de la morosidad. Ambos están asociados, indirectamente, a través de las propias funciones del trabajador social. Esto quiere decir que la morosidad, de alguna manera, afecta al ámbito relacional y viceversa. Es interesante observar la asociación directa que existe entre las propuestas de resolución de conflictos y la morosidad, mientras que existe relación indirecta entre dichas propuestas y los conflictos relacionales. En otras palabras, las propuestas de resolución están más centradas en resolver los problemas de pago de alquileres que en los conflictos entre vecinos o entre éstos y el vecindario y/o la administración.

Sorprende ver que en la red sobre la relación entre funciones no exista conexión entre la gestión de los conflictos y la coordinación de los entes implicados en el ámbito de la vivienda pública. Eso sí, se pone de manifiesto que, en general, los trabajadores sociales ven la necesidad de protocolizar los tipos de intervención y actuaciones con el fin de delimitar las funciones profesionales.

3. LÍNEAS COMUNES EN RELACIÓN CON EL EJERCICIO PROFESIONAL ACTUAL DEL TRABAJO SOCIAL.

Las dos investigaciones presentadas han puesto de manifiesto diferentes resultados sobre el rol profesional y sobre la realidad del Trabajo Social en la actualidad. Ser un profesional competente comporta ser capaz de realizar un adecuado diagnóstico del escenario o contexto donde se realiza la intervención (bien de diversidad cultural o de dificultades asociadas con las viviendas, así como de cualquier otra realidad y ámbito de intervención), a la vez que ser capaz de construir relaciones funcionales, con adecuadas pautas de comunicación y de resolución de retos derivados de la necesidad existente. Para ello deben disponer y/o desarrollar diversas competencias (Donoso, Cabrera, Aneas, Santos y Curós, 2009).

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

En cualquier intervención, los/as trabajadores/as sociales deben reconocer sus propias identidades, visiones del mundo y las expectativas y visiones existentes sobre los procesos y sobre las personas usuarias. Hay que ser conscientes que las personas que entran en interacción cuentan con marcos de referencia propios que dotan de sentido y comprensión la relación profesional y los elementos que la componen.

Las dos investigaciones realizadas, a pesar de centrarse en ámbitos diferentes, plantean necesidades compartidas y una lectura común sobre los modos de ejercer la profesión, la aplicabilidad de sus hallazgos para el ejercicio profesional, en aras de perder discrecionalidad y ganar en solvencia ejecutiva y eficacia de las intervenciones. Estas lecturas comunes se vinculan fundamentalmente con las funciones asociadas al rol profesional. Tanto el contacto con personas extranjeras como las nuevas necesidades sociales en el ámbito del parque público de viviendas puede proporcionar a los trabajadores sociales la posibilidad de conocer otras situaciones que contrastan con los usos y costumbres dominantes, debiendo realizar cambios y ajustes en sus actuaciones profesionales al enfrentarse con otras demandas (Hannerz, 1992), lo que les conlleva una reconstrucción y ampliación de sus propias competencias.

La investigación sobre vivienda social en Andalucía ha mostrado poco conocimiento específico de las funciones del Trabajo Social aplicadas a esta área de intervención, destacando como ejes clave la coordinación y la gestión de los conflictos, sobre todo en el ámbito de las relaciones comunitarias y de la gestión de problemas de morosidad.

Una de las conclusiones conjuntas que se puede mencionar es la necesidad de protocolizar (en la medida de lo posible y sabiendo que cada caso es único) los tipos de intervención y actuaciones con el fin de delimitar las funciones profesionales con mayor claridad, algo que se manifiesta de manera directa y clara en el proyecto de investigación sobre viviendas sociales, pero que también surge en la gestión de la diversidad cultural. En este último aspecto, existen organizaciones de Trabajadores Sociales Internacionales que están diseñando y aplicando guías, orientaciones y para el desarrollo óptimo del Trabajo Social Intercultural.

Otro elemento común es la relevancia del diagnóstico inicial para una adecuada y exitosa intervención profesional, realizando un adecuado análisis de la realidad social y de las particularidades de usuarios, grupos o comunidades con las que se trabaje.

4. RETOS PARA EL TRABAJO SOCIAL

El análisis de la profesión en contextos de crisis y de nuevas necesidades va unido inexorablemente con los desafíos y retos a los que se enfrenta (o se enfrentará en breve) el Trabajo Social.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

Para Pérez (2012), uno de los retos específicos para el Trabajo Social, es reconocer la diversidad de significados, modos de actuar y sentir derivados de la diversidad cultural, comprendiendo la generación de vínculos y de tensiones, y siendo capaces de construir acciones transformativas de la exclusión y de las problemáticas sociales existentes. Aunque este autor lo manifiesta en relación a la gestión de diversidad, este desafío es aplicable a cualquier nueva demanda o necesidad existente, ya que el énfasis debe hacerse en la necesidad de incorporar prácticas profesionales que transformen la realidad. Para ello, resulta necesaria la configuración y desarrollo de estrategias metodológicas potenciadoras y apoyadas en elementos teóricos.

El desarrollo y el avance en prácticas profesionales innovadoras y que den respuestas eficaces a las necesidades existentes para el Trabajo Social, se vincula con la apuesta por una formación que habilite a los futuros profesionales al trabajo desde la creatividad, la complejidad, y la implicación y gestión conjunta del conocimiento teórico y práctico. En este sentido la formación universitaria se sitúa como un elemento crucial, desde donde se debe propiciar la reflexión y la reformulación de la definición profesional, reconociendo el carácter complejo, dinámico, interseccional y multinivel, además de incorporar elementos individuales y comunitarios presentes en las situaciones de atención e intervención profesional.

Sería positivo que las programaciones y actividades formativas incorporaran una base sustentada en la adquisición de competencias prácticas y correctamente integradas en el plan de estudios, así como elementos reflexivos y de comunicación que contribuyan a una preparación profesional integral.

Es necesaria la integración de competencias interculturales y de gestión del conflicto en el currículum de la universidad, justificada por las políticas educativas y la configuración de nuestra sociedad actual (Aneas, Luna y Palou, 2011).

5. REFERENCIAS

- Aneas, A., Luna, E. y Palou, B (2011). Integración curricular del desarrollo de competencias interculturales. Propuestas de mejora en Inclusión de los estudiantes magrebíes en universidades españolas. En H. Salmerón (Ed), *Desarrollo de competencias personales* (pp.121-146), Valencia: Universidad de Valencia.
- Campinha-Bacote, J. (2003). Many Faces: Addressing Diversity in Health Care. *Journal of Issues in Nursing*, 8 (1), Recuperado de www.nursingworld.org/MainMenuCategories/ANAMarketplace/ANAPeriodicals/OJIN/TableofContents/Volume82003/No1Jan2003/AddressingDiversityinHealthCare.aspx
- Chen G.M. & Starosta, W. (2000). *The development and validation of the Intercultural Sensitivity Scale*. Trabajo presentado en el Annual Meeting of the National Communication Association, Seattle.
- Donoso, T., Cabrera, F.A., Aneas, A., Santos, J. y Curós, P. (2009). Análisis de necesidades en formación intercultural en la administración pública. *Revista de Investigación Educativa*, 27 (1), 149-167.
- Federación Internacional de Trabajo Social (Julio, 2014). *Global definition of social work*. IFSW General Meeting and World Conference, Melbourne. Recuperado de <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- Fernández, T., Lorenzo, R. y Vázquez-Aguado, O. (2012). *Diccionario de Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Julve, M. y Palomo, B. (2005). La competencia comunicativa intercultural en la prestación de servicios. *Glosas didácticas-Revista electrónica internacional*, 15, 26- 38.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2010). *Invertir en la diversidad cultural y el diálogo intercultural. Informe Mundial de la UNESCO*. París: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

- Pérez, A. (2012). *Formación e intervención en trabajo social desde una perspectiva intercultural. Reflexiones desde una experiencia investigativa*. Trabajo presentado en XX Seminario Latinoamericano de Escuela de Trabajo Social, Córdoba (Argentina).
- Torres, J. (2011). La cuestión de la diversidad en un mundo en continuo cambio. En E. Gualda (Ed.). *Inmigración, ciudadanía y gestión de la diversidad* (pp.85-100). Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía.
- Ungar M. (2002). Deeper, More Social Ecological Social Work Practice. *Social Service Review*, 76 (3), 480-497.