

# LA SISTEMATIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL INICIAL

## AUTORAS

Rosario López López: Universidad de Murcia  
rosario.lopezlopez@um.es

Rosa María García Navarro: Universidad de Murcia  
rosamgarcianavarro@um.es

M<sup>ª</sup> Carmen Tristante Ortiz: Universidad de Murcia  
ctristante@um.es

## RESUMEN

El contenido de este artículo pretende reflejar la coherencia metodológica existente en el proceso de conocimiento práctico-profesional, que el alumnado ha de desarrollar en las instituciones y organizaciones sociales. Se establece un espacio para el entrenamiento, análisis y sistematización de actuaciones profesionales que enlaza con la fase de conocimiento del marco contextual y organizacional que el alumnado ha debido adquirir previamente, y se desarrolla, de forma paralela y retroalimentada, con la identificación del perfil profesional. Se pretende una aproximación del alumnado a la fase inicial del proceso de intervención en Trabajo Social, a través de la observación activa y/o participación en actuaciones profesionales que llamamos breves o de corta duración, de atención directa e indirecta, con los sistemas individual, familiar, grupal y comunitario. El planteamiento metodológico trata de secuenciar un proceso donde el alumnado *observa activamente* la acogida de la demanda, la información y orientación que ofrece el profesional, y el recurso aplicado, en su caso; para avanzar, en una transferencia progresiva, hacia la ejecución autónoma de estas actividades. La sistematización de estas actuaciones quedará registrada en un instrumento elaborado al efecto que podría considerarse como un punto de partida hacia ese “pretendido” rigor metodológico que se persigue en la profesión de Trabajo Social. Actividad docente llevada a cabo en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia, basada en el Manual de Prácticas y supervisión en Trabajo Social: Metodología, organización e instrumentos de supervisión para la práctica profesional (Pastor, E Coord. 2014: 87-106).

## Palabras Clave

Intervención Profesional Inicial, Demanda, Observación, Información y Orientación, Sistematización de la práctica.

## ABSTRACT

The content of this article is intended to reflect the existing methodological consistency in the process of practical and professional knowledge that students must develop in institutions and social organizations. A

space for training, analysis and systematization of professional performances that connects with the stage of knowledge of the contextual and organizational framework that students had to acquire previously is established, and is developed, in parallel and with feedback, identifying the professional profile. An approach of students to the initial phase of intervention in social work, through active observation and / or participation in professional performances of direct and indirect care, with the individual, family, group and community systems. The methodological approach is a sequencing process where students actively observe the reception of the application, the information and guidance provided by the professional and the resource applied, if any; in order to move in a progressive transfer to the autonomous implementation of these activities. The systematization of these actions will be recorded in an instrument prepared for this purpose that could be considered as a starting point towards the "alleged" methodological rigor pursued in the social work profession. Teaching activity carried out in the School of Social Work at the University of Murcia, based on the Manual of Practice and Supervision in Social Work. Methodology, organization and monitoring tools for professional practice (Pastor, 2014 E Coord: 87- 106).

### **KEYWORDS**

Initial Professional intervention, Demand, Observation, Information and Orientation, Practice Systematization.

### **FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

La creación de modelos y métodos de intervención no solo está relacionada con las perspectivas teóricas a través de las cuales se pretende comprender y operar en la realidad, sino que es preciso relacionarla con la naturaleza de las necesidades, de los problemas o dificultades que los clientes o usuarios de los servicios sociales -y otros sistemas de protección social- plantean, y con el tipo de respuestas (estrategias, técnicas y recursos) que el trabajador social puede ofrecer. Las prácticas curriculares conforman el ámbito natural para una primera transferencia de la teoría a la práctica.

Se parte de una necesidad de potenciar el entrenamiento, análisis y sistematización de la práctica en contextos reales de intervención que facilite la adquisición de competencias específicas y habilidades profesionales. Propuesta también avalada por la tesis que afirma, aunque en un contexto más generalizado, la necesidad de convertir el *Prácticum (...)* y *fomentarlo a través de un conjunto de actividades orientadas hacia un nuevo aprendizaje basado en la acción y la experiencia, en la integración y ejercicio de destrezas y conocimientos, y en la interrelación entre teoría y praxis* (Fernández 2010: 244).

Igualmente, adquiere importancia en la medida que proporciona al alumnado herramientas (experiencia en la identificación de necesidades y demandas, aplicación de recursos concretos, intervenciones profesionales breves, sistematización y registro, etc.), que le ayuden a la consecución de objetivos más generalizados. Entre otros: *adquirir un conocimiento de la realidad social en la que se actúa (...) detectar y analizar la*

*población con la que se interviene y los problemas más frecuentes que se presentan (...), conocer los recursos aplicables a cada situación (...) desarrollar las habilidades profesionales que se requieren (...), saber utilizar las técnicas específicas...* (Pastor, 2010:14-15).

En cuanto al contenido específico, en su dimensión conceptual y práctica, se hace una inmersión en la etapa inicial del proceso metodológico de intervención. En este sentido es importante que el alumnado, con la ayuda del profesional, intente contextualizar la intervención o, dicho de otro modo, definir un *contexto* basado en informar, orientar, acompañar, derivar, etc., no solo de cara al usuario, también como guía de entrenamiento y formación (Cardona y Campos, 2009:19).

Estas actuaciones que hemos dado en llamar “microintervenciones” por que han tener un principio y un final determinado (una entrevista, una visita domiciliaria, etc) han de incardinarse en el ámbito de la *intervención directa* con personas, grupos o comunidades en forma de entrevista individual o colectiva, visita domiciliaria o de acercamiento a la comunidad, sesión grupal o asamblea, etc. Complementadas, como no puede ser de otro modo, por actividades que conformarían la *intervención indirecta* en forma de organización del trabajo, coordinación, revisión de expedientes, gestiones telefónicas con otros profesionales, consulta fuentes secundarias, etc.

En consecuencia, se hace imprescindible una delimitación conceptual de los principales términos empleados, como soporte teórico de apoyo al desarrollo y sistematización de las actuaciones observadas y/o realizadas por el alumnado. Para facilitar la tarea, de las definiciones encontradas en la literatura especializada, se reflejan aquellas que más se ajustan al contexto de la intervención profesional inicial:

#### **A).- Observación.**

Es una técnica de investigación imprescindible del Trabajo Social que presenta distintas modalidades de aplicación. *Es una fuente directa de obtención de información (...) la ventaja sobre otros métodos de investigación es que hace posible la captación de la conducta en el momento en que se produce (...)* (García Longoria, 2000:108). Considerado un proceso cuya función primera e inmediata es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración. Es un objetivo que hay que conseguir o una aptitud “aprender a observar”; desarrollar el sentido de la observación.

Tiene distintas modalidades de aplicación, en nuestro caso, procedería una observación parcialmente estructurada, que puede ser:

- *no participante*, donde el alumnado se limita a observar activamente, pero no interviene, requiere la participación de otros (profesional), o el uso de instrumentos;
- *participante*, donde se observa e interviene a la vez. Método interactivo de recogida de información que requiere una implicación del observador en los acontecimientos o fenómenos que está observando (Rodríguez, G.; Gil, J. y García, E. 1999: 165).

#### **B).- Necesidad.**

Este término tiene múltiples acepciones, desde las más generales “carencia de algo” *aspecto subjetivo de la carencia o falta, o la frustración que lleva implícito un sufrimiento*” (Robertis, 1992, citada en Sánchez 2006:136); a otras acepciones que la vinculan a la comunidad para satisfacerlas, apareciendo el concepto de “necesidad social”.

Parece oportuno apoyarnos en la clasificación que hace Bradshaw desde distintas perspectivas de análisis distinguiendo cinco categorías: define la necesidad *sentida* como aquella que es abordada desde la perspectiva de la persona que la tiene; *expresada* como la necesidad sentida que llega a concretarse allá donde se encuentran los servicios; *normativa* es aquella que define el profesional en relación a lo que puede ofrecer; *comparativa*, aquella que se infiere a partir de estudiar qué servicios se ofertan en situaciones o poblaciones similares; y la prospectiva considera en función de una previsión de carencia futura (Bradshaw1972:)

### **C).- Acogida.**

Es el primer contacto del profesional con el sistema cliente, individuo, grupo o comunidad. Coincide, generalmente, con la primera entrevista, la cual debe ser semiestructurada, con un espacio donde las personas puedan expresarse libremente y se sientan escuchadas con empatía por el profesional; y una parte estructurada, para poder recabar la información inicial que precisamos para conocer sus necesidades, demandas o expectativas. Se ha de buscar el equilibrio entre la imparcialidad y la neutralidad profesional necesaria para que todos los miembros se sientan partícipes de la situación, y la empatía que les haga sentirse acogidos, escuchados, comprendidos, y aceptados en su situación.

Como conclusión de la primera entrevista en el proceso de acogida, el trabajador social debe ser cordial, interesado y partícipe de los problemas, que solo puede resolver si no se deja implicar, donde todo debe transcurrir sin apremios, espontáneamente, “*Ser espontáneamente profesionales*” (Campanini y Luppi, 1991).

### **D).- Demanda.**

La demanda en el contexto de la intervención en Trabajo Social, es la solicitud que un individuo, grupo o comunidad plantea al profesional con la intención de obtener una respuesta (Mondragón, J. y Trigueros, I -1999:). Entre las diferentes formas de demanda se destacan:

- *Explícita/Concreta*: es la necesidad sentida puesta en acción mediante una solicitud. En este sentido, dicha necesidad se puede equiparar a la demanda. La demanda formulada, a veces, no coincide con la verdadera necesidad.

- *Implícita/Inespecífica*: aquella que se realiza a través de otra solicitud diferente a lo que verdaderamente necesita, o planteada de modo ambiguo y únicamente identificada por el profesional.

### **E).- Información y Orientación.**

Se trata de un servicio o programa instaurado en muchas instituciones y también de una función básica del

trabajador social, consistente en una atención profesional personalizada. Pretende por un lado, dar una devolución a los usuarios que hacen una demanda, explicitando la finalidad, propósitos y disposiciones. Por otro lado, su objetivo básico es proporcionar información de los recursos, servicios públicos y privados, internos y externos, a los que las personas tienen acceso, y orientarles hacia los más adecuados a su situación y con ello, elevar su bienestar.

En el Catálogo de Referencia de Servicios Sociales (2012) se describe el Servicio de Información, Orientación, Asesoramiento y Diagnóstico como el *“conjunto de medidas que facilitan información sobre los recursos sociales disponibles y sobre el acceso a los mismos en una relación de ayuda profesional. Igualmente se presta orientación, asesoramiento y apoyo a las personas, familias y grupos que precisan de una intervención por parte del Sistema de Servicios Sociales. Asimismo, se realiza una valoración singularizada y un diagnóstico social de las situaciones personales, familiares y de grupo y de sus demandas sociales así como una intervención profesional, social y de acompañamiento”*.

#### **F).- Hipótesis Diagnóstica Inicial.**

Es el camino hacia las variables que guían la acción. Pretende describir o explicar una situación no confirmada por los hechos, una vez recopilada la información inicial. Es utilizada para recoger información adicional sobre determinadas variables que lleven a confirmarla o refutarla en intervenciones posteriores. Es por ello, que nos conducirá a establecer prioridades, a destacar objetivos generales, específicos y operativos, así como, objetivar las actividades y recursos para la intervención.

#### **G).- Diagnóstico Preliminar.**

Espinoza lo define como la acción de conocer la situación de la que se parte para determinar las posibilidades de acción que permiten superar dicha situación, con base en las necesidades detectadas y los recursos disponibles (Espinoza, 1987:55).

Ander-Egg habla de una primera aproximación a la situación problema; procedimiento por el cual se establece la naturaleza y magnitud de las necesidades y problemas que afectan al aspecto, sector o situación de la realidad social motivo de estudio-investigación (Ander-Egg. 1985: 95).

#### **H).- Plan Intervención Inicial.**

*El Plan de Acción es global e incluye todas las variables descritas en la hipótesis diagnóstica, integra tantos programas como problemas se hayan incluido en el informe diagnóstico. (Pastor, E. (coord.), 2010)*

La *Intervención* desde la perspectiva que aporta el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS) es *aquella actuación profesional que implica, al menos, una valoración social, el registro de una demanda planteada, y en la que se decide el recurso a aplicar, así como aquel que se considera como idóneo para hacer frente a la situación de necesidad, teniendo en cuenta al menos un usuario, entendido éste como toda persona que demanda directamente o a través de otras, atenciones que sean objeto de intervención del Sistema de Servicios Sociales* (Mira y Barberá, 2000:43). Se recoge aquí ya que aporta significación a este contexto y se considera extrapolable a otros ámbitos de

intervención en Trabajo Social, (SS.SS. Especializados, organizaciones sociales, etc.).

Esta actuación profesional requiere del trabajador social -y alumnado, en este caso- dos formas complementarias de intervención:

#### **- Intervención directa**

La intervención directa se realiza en diversos ámbitos de desempeño e incluye una serie de actividades profesionales del trabajador social que, para el logro de sus objetivos, precisan de un contacto personal entre el profesional y la persona, familia o grupo de implicados, de tal forma, que la relación que se establece entre el trabajador social y el sistema cliente (individuos, familia, grupo pequeño) es un elemento significativo en el cambio de situación. (Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social: 2005:105) ANECA.

#### **- Intervención indirecta**

La intervención indirecta se realiza en diversos ámbitos de desempeño e incluye aquellas actividades del trabajador social de estudio, análisis, sistematización, planificación, evaluación, coordinación y supervisión. La intervención indirecta es de suma importancia en el trabajo social. (Libro Blanco de Trabajo Social: 105). ANECA.

### **I).- Recursos.**

Podemos definir los recursos sociales como los medios humanos, materiales, técnicos, financieros, institucionales, etc., con que se dota a sí misma una sociedad para dar respuesta a las necesidades de sus individuos, grupos o comunidades. (De las Heras y Cortajarena, 1985:). No son un fin en sí mismos, sino un instrumento de trabajo para conseguir el fin último del Bienestar. Siempre son escasos y limitados, por ello hay que gestionarlos eficazmente.

Desde la perspectiva del SIUSS y haciéndolo extrapolable a otro tipo de organizaciones, se hace referencia al recurso aplicado como *aquel que considere el profesional que debe aplicarse, aunque sea provisionalmente, a la situación de necesidad del usuario*; mientras que el recurso idóneo lo entiende como *aquel que valora el profesional como más adecuado para dar respuesta a la necesidad presentada, independientemente de su existencia real y de su disponibilidad*. (Mira y Barberá, 2000:53-58).

### **J).- Técnicas, Actividades y Gestiones.**

En general, se trata de instrumentos y acciones que sintetizan el trabajo realizado con el objetivo de evaluar, coordinar y programar acciones.

Las técnicas, según Vélez Restrepo, *“forman un conjunto de instrumentos que operan como dispositivos metodológicos de la acción social y su uso no puede aislarse de los contextos donde se aplican, ni de los postulados teóricos o metodológicos que las fundamentan”* (Vélez Restrepo 2003, citado en Guinot 2009:).

La *Entrevista* es la técnica, por excelencia, del trabajador social quien, en su relación profesional, entabla comunicación con otras personas con objeto de recoger información encaminada a realizar diagnósticos,

solucionar caso...

Para Teresa Rosell: La entrevista se define como una técnica que tiene múltiples aplicaciones en el campo de las ciencias sociales. Puede tener diferentes fundamentos teóricos y puede ser utilizada con diversos propósitos y finalidades (Rosell 1999:).

Podemos clasificarla en función de criterios, tales como: estructura (informal o libre, estandarizada, planificada, individual o colectiva, etc.), finalidad (orientación, información, asesoramiento, evaluación, etc.), o momento en el proceso de trabajo. Hay que tener en cuenta que no hay ninguna entrevista que responda a una sola finalidad o que mantenga pura una determinada forma o no forme parte de diversos momentos en el proceso de intervención acción-participación.

Las *actividades* son acciones a realizar para reducir el problema o conseguir un objetivo. Una actividad puede llevar más de una tarea (García Longoria, 2000:108).

Las *gestiones* son diligencias, actividades... indirectas de tramitación o para la consecución de un objetivo que se llevan a cabo de forma complementaria a las directas.

## **METODOLOGÍA: DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD PRÁCTICA E INSTRUMENTOS.**

La finalidad de este artículo es potenciar la presencia activa del alumnado (observación y/o participación) en intervenciones profesionales de atención directa, objetivar la intervención (identificar las variables de análisis, sistematización y registro) y establecer los indicadores (instrumentos) que permitan identificar resultados de aprendizaje que puedan ser observables, mensurables, y por extensión, evaluables objetivamente.

Una vez incorporado a la institución, comenzará a desarrollar las actuaciones que se detallan a continuación, conformando un nexo de unión con la ulterior aplicación de todas las fases del proceso metodológico de intervención en Trabajo Social, en las consiguientes asignaturas de Prácticas correspondientes al ciclo formativo.

### **1.- Estructura del proceso de realización de la actividad.**

La implementación de la actividad global (Intervención Profesional Inicial) conlleva una secuencia lógica de acciones interrelacionadas cuyo contenido se explica a continuación en un guión orientativo que puede ser de utilidad para el alumnado:

1.1.- En primer lugar, en cualquiera de los ámbitos de intervención directa, debe tenerse en cuenta un aspecto relacional de primer orden: la *Acogida*. Se llevará a cabo a través de una actitud de escucha y empatía donde la persona, grupo o comunidad se sienta comprendida en su situación y siente las bases de la relación de cooperación del sistema profesional-cliente. Momento fundamental que hay que planificar, ya que del mismo va a depender, en gran medida, el éxito o fracaso posterior. Generalmente, sucede dentro de la primera entrevista (ya sea individual o colectiva) y sirve también para la exploración y la evaluación inicial, en una constante interacción con las otras fases de atención. No debemos convertirla en

un interrogatorio que nos permita saber mucho acerca de la situación, ni en proporcionar una excesiva información, ya que el principal objetivo es crear un adecuado ambiente de escucha y comprensión de las personas que pueda sentar las bases de futuras intervenciones. En este sentido, y respetando el ritmo y peculiaridades de cada caso, podríamos contar con la posibilidad de fraccionarla en dos o más sesiones, si las circunstancias lo precisan.

1.2.- En este contexto se entenderá la *Necesidad* como problema, con el fin de diferenciarla y ponerla en relación con una demanda, y con un intento de resolución. Estar muy atento para identificar la verdadera necesidad, si es expresada o no, y la forma en que se hace (solicitud en primera persona, como grupo, derivación de otros profesionales, etc.). Analizar esta *Demanda* inicial, que no siempre coincide con la verdadera necesidad o con la demanda prioritaria. También se puede iniciar un abordaje profesional sin que medie demanda; en ambos casos puede tener la función de “cuña o sondeo” para contactar con la persona, familia, grupo o comunidad, dar a conocer los servicios y que decidan si plantear a posteriori demandas más complejas.

1.3.- La *Hipótesis Diagnóstica Inicial*, en este contexto, está referida a una aproximación inicial al problema a partir del intercambio de información y la clarificación de la demanda. Se trata de plasmar “una primera idea profesional ordenada”, deducida de la información aportada por individuos o grupos, que será confirmada o reformulada con el profesional en la tarea posterior de supervisión de la sesión.

1.4.- Respecto a la formulación de un *Diagnóstico Preliminar*, sería avanzar hacia una argumentación más concreta sobre acciones futuras, lo que no siempre se dará en una primera intervención por carecer de la totalidad de la información precisa. Se dice así que el diagnóstico permite fundamentar hipótesis de trabajo puesto que, para formular dichas hipótesis debe tenerse, además de una *fotografía* acerca de la situación actual, un antecedente y una prospección hacia futuras acciones.

1.5.- Con una dimensión más precisa en torno a la problemática, se hará una devolución de *Información*, reorientando la demanda de una forma ya más directiva, enlazándola con la *Orientación*, bien sea en forma de apoyo, asesoramiento, derivación o información específica sobre recursos sociales concretos.

1.6.- A efectos de “visualización global de la situación” el alumnado trazará un breve *Plan de Intervención Inicial*, explicitando propósitos y expectativas. Supondrá un acto de continuidad al diagnóstico preliminar, llevado a cabo junto al profesional supervisor. Es por tanto donde se plasman y diseñan los objetivos operativos, es decir, concretos y alcanzables con cada caso, aunque no se lleven a efecto en este momento.

1.7.- El alumnado conoce ya la cartera de recursos de la institución y de la comunidad, de modo que identificará el recurso idóneo de acuerdo a la valoración profesional, independientemente de su existencia y disponibilidad. Cuando el recurso idóneo no sea viable hay que buscar otras alternativas, seleccionando y aplicando el recurso posible, aunque sea provisionalmente. Se ha de reflejar el proceso de implementación y gestión, atendiendo a criterios de disponibilidad, normativa, tiempos de acceso, gestiones documentales, etc.

1.8.- Se reflejarán las actividades, técnicas y gestiones realizadas, tanto en intervenciones de atención directa como indirecta. En función de los resultados, pueden proyectarse o no otras tareas a realizar por el profesional/alumno y sistema cliente, que serían objeto de intervenciones futuras.

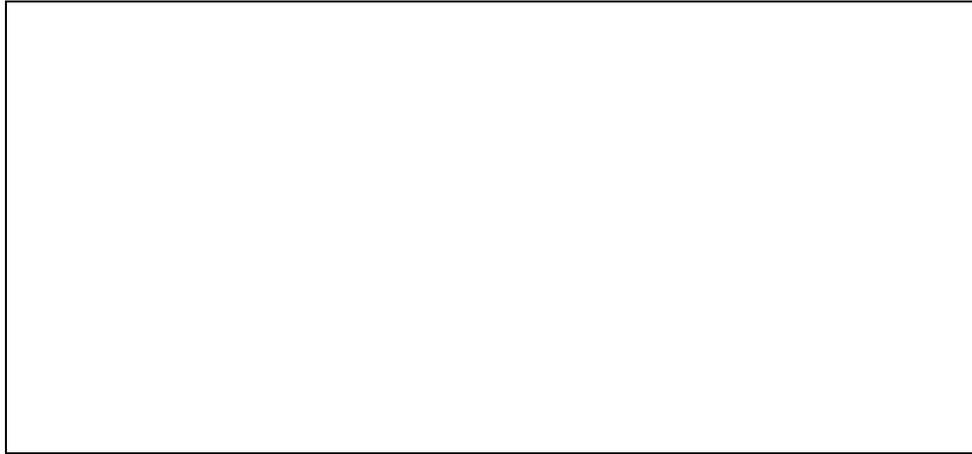
## **2.-Sistematización y registro de actividades observadas/realizadas.**

Para favorecer la adquisición de competencias y la consecución de los objetivos previstos, el alumnado ha de sistematizar todo el proceso de intervención profesional inicial, para ello se servirá del instrumento *Registro de Intervenciones Iniciales*. Un documento de contenido técnico y relacional que pretende dar mayor objetividad al proceso de evaluación. Recoge, de manera sintética, evidencia de las actuaciones que integran la globalidad de la actuación.. Debe responder, además, a criterios generalizables a cualquier ámbito de intervención (individual o colectiva) en Trabajo Social.

La secuencia con la que están formuladas las variables, estructura el procedimiento para el desarrollo de una intervención inicial de atención directa, que puede ser conocida o no por el profesional supervisor, (cuadro 1). En caso de disponer de información previa, se incorporará *-de forma complementaria-* un registro que reflejará las actuaciones previas de atención indirecta vinculadas a la intervención (cuadro 2).

CUADRO 1: REGISTRO DE INTERVENCIÓN INICIAL “Atención Directa” (observada o directamente realizada)
---

- |  |
|--|
| 1.- Acogida<br>2.- Análisis de la Demanda<br>3.- Hipótesis Diagnóstica/Diagnóstico preliminar<br>4.-Devolución de Información/Orientación<br>5.- Plan de Intervención Inicial<br>6.- Recurso Aplicado/Recurso idóneo (criterios de aplicación, diferencias, argumentación)<br>7.-Actividades/ Técnicas/ Gestiones realizadas<br>8.-Observaciones: Lenguaje verbal /no verbal |
|--|



CUADRO 2: REGISTRO DE INTERVENCIÓN INICIAL “Atención Indirecta” (estudio, revisión exptes, coordinación)

- 1.- Contextualización de la intervención (ámbito y áreas de actuación ).
- 2.- Objetivos de la intervención.
- 3.- Análisis y síntesis de la información disponible (ficha/informe social, registro de entrevistas, compromisos, etc).

Teniendo en cuenta la diversidad, tamaño y naturaleza de las instituciones, se ha considerado que el alumnado ha de realizar un mínimo de quince registros de intervención directa/indirecta. Es importante incidir, tanto en el contenido como en la forma (síntesis, claridad en la redacción, terminología, lenguaje profesional, etc.), y en todo caso estarán supervisados previamente. Es ésta nuestra aportación a la puesta en valor de un *desarrollo disciplinar a partir de la sistematización de la práctica y el aumento de la producción de conocimiento específico* (Lima 2012:81).

### **ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA A NUEVAS SITUACIONES Y CONTEXTOS.**

La adaptación de los planes de estudio al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) ha supuesto la incorporación de nuevos contenidos -y tiempos- en los estudios de Grado en Trabajo Social (ANECA 2005). Contexto éste muy favorable para la ubicación de un bloque temático inédito hasta ahora, no tanto en su realización, sino en la creación de un espacio propio de reflexión y sistematización de la práctica.

Los cambios estructurales en la sociedad y las circunstancias socioeconómicas actuales nos llevan a plantear nuevos ámbitos de intervención en Trabajo Social, y de ello se derivan adaptaciones de métodos y técnicas a la práctica profesional, según la realidad del momento. Los procesos de información, orientación y acogida de nuevos problemas sociales emergentes no quedan exentos de esta realidad y, mucho menos, la obligación de transmitir al alumnado en prácticas estrategias de abordaje y de respuesta

ante nuevas necesidades de sectores de población no usuarios habituales (familias endeudadas, desahucios; nuevos modelos familiares y de convivencia social, etc.). Se hace necesario orientar en esta nueva dirección de cara a la futura práctica profesional, máxime si se tiene en cuenta que los recursos disponibles disminuyen y en un contexto en el que parecía que su aumento era la norma, nos encontramos con una mayor precariedad en la financiación. Por tanto, *se hace patente la necesidad de crear nuevos recursos en la intervención social como los bienes relacionales, el empoderamiento y la participación* (Lima 2012:81).

Este modelo apoya la propuesta de algunos autores, en el sentido del establecimiento de un vínculo con personas, grupos y comunidades, con la flexibilidad de poder transitar, *desde el plano individual de ayuda a la persona (ISAP) a la intervención social de interés colectivo (ISIC), en consonancia con las nuevas propuestas metodológicas de llevar adelante una ayuda en continuidad, mezclando diversos procedimientos y técnicas* (De Robertis 2012: 42).

Situándonos en el momento del inicio de las prácticas en instituciones, la actividad principal que desarrollará el alumnado será observar cuanta situación e intervención lleve a cabo el profesional supervisor. Es en ese espacio en el que mantendrá una actitud de escucha activa permanente y una sistematización contextual continua. Dicha función ejercida de manera cuasi natural por el profesional, precisa de un análisis sistematizado por parte del alumnado, cuya actividad se presupone será adquirida en su futuro desarrollo profesional.

## **EXPERIENCIAS Y EJEMPLOS PRÁCTICOS.**

Las aplicaciones prácticas que el alumno había experimentado hasta el momento, se han estado desarrollando en situaciones de “role-playing”, así como, en talleres de casos prácticos en el aula. Con la incorporación de los alumnos/as a las prácticas profesionales en las instituciones y organizaciones sociales, se pretende realizar una aplicación metodológica a una situación real referida al sistema tanto individual/familiar como, al comunitario/grupal (Pastor, 2010: 47). Será en este momento cuando el alumnado realizará al mismo tiempo un análisis sistemático y metodológico de la actividad práctica.

A continuación se exponen algunos supuestos prácticos que de forma habitual acontecen dentro de la actividad profesional diaria:

### REGISTROS DE INTERVENCIÓN INICIAL

#### ***Supuesto Práctico 1º***

**“Atención Indirecta”** Planificación de una reunión de coordinación entre profesionales.  
(Relacionada con el Registro de Intervención Inicial- Supuesto Práctico 2º- Atención Directa)

### **1.- Contextualización de la intervención (ámbito y áreas de actuación).**

Desde el ámbito de los Servicios Sociales Especializados competentes en la Protección y Tutela de Menores, concretamente desde la TR “Unidad Técnico Responsable” se programa una reunión de coordinación, a petición del Centro de Educación Especial donde asiste un menor con discapacidad, que actualmente se encuentra en acogimiento residencial por declaración de desamparo y asunción de tutela por parte de la Entidad Pública competente en protección de menores en la CARM.

Los profesionales asistentes serán: la Orientadora y Trabajadora Social del Centro de Educación Especial, el director del Centro de Menores Discapacitados y la Trabajadora Social de la TR.

Se trata de una intervención indirecta relacionada con el ámbito educativo, ya que dicha reunión se ha solicitado porque existen dudas sobre si un Centro de Educación Especial sigue siendo el mejor recurso para este menor. Debido a su edad y características se plantea como alternativa un Programa de Cualificación Profesional Inicial regulado por la Ley Orgánica 2/2006 de Educación. Esta ley establece que todo alumno que pretenda incorporarse a este programa requerirá de una evaluación académica y psicopedagógica, lo que supone que desde la TR, el Centro de Protección y el Educativo deberán coordinarse para realizar dicha evaluación y valorar si definitivamente este es el mejor recurso para este caso.

### **2.- Objetivos de la intervención.**

- Conocer cómo se encuentra el menor en el Centro de Protección y el Centro Educativo.
- Mejorar la coordinación entre los profesionales de los Equipos Técnicos.
- Repartir las tareas a realizar por cada profesional.
- Encontrar el recurso educativo que más se adapte a las necesidades de este menor.

### **3.- Análisis y síntesis de la información disponible (ficha/informe social, registro de entrevistas, compromisos, etc.).**

La información con la que se contaba antes de realizar dicha reunión de coordinación es toda aquella que contiene el expediente que se ha conformado durante el seguimiento del caso del menor, por ello se dispone de todo tipo de informes sociales, informes de orientación, registros de llamadas etc. En este caso concreto también se disponía de información sobre motivos de convocatoria de dicha reunión: el Equipo Técnico del colegio cree que un Centro de Educación Especial no es el recurso adecuado para este menor por lo que proponen para él un Programa de Cualificación Profesional Inicial.

### ***Supuesto Práctico 2º***

**“Atención Directa”** (observada) Desarrollo de una reunión de coordinación entre profesionales

#### **1.- Acogida**

Se lleva a cabo la reunión con la Orientadora y Trabajadora Social del Centro de Educación Especial, el director del Centro de Menores de Discapacitados y la Trabajadora Social de la Unidad “Técnico Responsable” del Servicio de Protección de Menores.

#### **2.- Análisis de la Demanda**

El Equipo Técnico del Centro de Educación Especial ha solicitado una reunión con la técnico responsable del caso de un menor tutelado por la Entidad Pública que acude a su Centro Educativo, debido a que no consideran que este centro sea el recurso adecuado para sus circunstancias

#### **3.- Hipótesis Diagnóstica/Diagnóstico preliminar**

Nos encontramos ante el caso de un menor tutelado por la Dirección General, que desde su ingreso en el Centro de Menores Discapacitados, asiste a un Centro de Educación Especial. La orientadora del Centro tras haber estudiado los informes psicopedagógicos que se le han realizado al menor, y valorar sus características y edad (17 años), considera que este centro educativo no es el adecuado para él; además, teniendo en cuenta que el menor se encuentra cerca de la mayoría de edad y en su caso no se prevé un retorno con su familia a corto plazo, se considera positivo una orientación hacia recursos que potencien su autonomía y faciliten su emancipación.

#### **4.- Devolución de Información/Orientación**

Tras haber escuchado las aportaciones sobre la situación del menor en el Centro educativo y en el Centro de Protección, la trabajadora social está de acuerdo en que se deben iniciar las gestiones correspondientes para la derivación hacia recursos más adecuados para sus necesidades como lo podría ser el Programa de Cualificación Profesional Inicial, regulado por la Ley Orgánica 2/2006 de Educación.

#### **5.- Plan de Intervención Inicial**

Elección y gestión del recurso más adecuado a las circunstancias personales y/o sociales del menor.

#### **6.- Recurso Aplicado/Recurso idóneo (criterios de aplicación, diferencias, argumentación)**

Aunque se haya elegido el Programa de Cualificación Profesional como recurso a aplicar, en la reunión se comentó que un recurso todavía más recomendable para este caso sería un piso de emancipación para

mayores de 18 años. Se trata de un recurso destinado a jóvenes mayores de edad que han salido de Centros de Protección, en el cual se establece un contrato de compromiso con ellos y se facilita un lugar donde residir, la cobertura de las necesidades básicas y el apoyo necesario a aquellas personas que estén finalizando sus estudios o en proceso de búsqueda de empleo; sin embargo no hay plazas disponibles y para acceder a ellas tienen preferencia los menores procedentes de Hogares pertenecientes a la propia organización.

#### **7.-Actividades/ Técnicas/ Gestiones realizadas**

La principal técnica a destacar en este caso es la entrevista que mantienen el colectivo de profesionales, con el objetivo de decidir el recurso a aplicar en este caso, una vez detectado que el Centro de Educación Especial no es el más idóneo para el menor. Es por ello, que se procederá a gestionar la inclusión del menor en un piso de emancipación para mayores de 18 años.

Fuente: Gil Bernal, L. *Memoria de Prácticas Externas I*. Murcia Curso 2011-12. Alumna de 3º de Grado.  
Facultad de Trabajo Social.

### ***Supuesto Práctico 3º***

**“Atención Directa”** (directamente realizada). Entrevista: Gestión de una prestación económica

#### **1.- Acogida**

El usuario acude, con cita previa, a la UTS de Zona con el objetivo de demandar la tramitación de la Renta Activa de Inserción (RAI). Una vez comprobado que y verificado que cumple requisitos para la solicitud, se inicia la tramitación.

#### **2.- Análisis de la Demanda**

Se trata de una demanda expresada en primera persona; es explícita por que solicita una prestación concreta, si bien, en intervenciones posteriores se trabajarán otros aspectos relacionados con su situación personal y de salud.

#### **3.- Hipótesis Diagnóstica/Diagnóstico preliminar**

Con el objetivo de conocer la situación de partida, para determinar las posibilidades de acción que permitan superar dicha situación, con base en las necesidades detectadas y los recursos disponibles, la Trabajadora Social realiza una entrevista con el usuario, (le seguirán una visita domiciliaria y la realización de un Informe Social, que son objeto de otras intervenciones).

Se trata de un ex-recluso que es enfermo mental, carente de ingresos económicos, por lo que en estos momentos no puede cubrir sus necesidades básicas ni comprarse la medicación que precisa. No recibe apoyo de su familia extensa ya que la economía de éstos es muy escasa. Además tiene el grado de

minusvalía reconocido y éste es superior al 33%.

#### **4.- Devolución de Información/Orientación**

Tras haber mantenido la entrevista con el interesado, se le informa de los requisitos y las condiciones de la prestación económica, sujeta a la firma del Compromiso de Inserción, cuyo seguimiento será llevado a cabo por la Trabajadora Social de Zona.

#### **5.- Plan de Intervención Inicial**

Elección y gestión del recurso más adecuado a las circunstancias personales y/o sociales del usuario.

#### **6.- Recurso Aplicado/Recurso idóneo (criterios de aplicación, diferencias, argumentación)**

En cuanto al recurso aplicado en este caso:

- o **Denominación:** Renta Activa de Inserción
- o **Institución responsable:** Mancomunidad de Servicios Sociales del Río Mula, Programa de Acompañamiento para la Inclusión.
- o **Procedimiento de acceso:** derivación de la UTS
- o **Normativa aplicable:** Ley que regula la RAI
- o **Argumentación:** la RAI es una ayuda para los desempleados con especiales dificultades para incorporarse al mercado de trabajo y en situación de necesidad económica. Cumple los requisitos que esta ayuda requiere, que son:

Menor de 65 años

Ingresos menores que el 75% del Salario Mínimo SMI

Estar inscrito como demandante de empleo y suscribir el compromiso de actividad

No tener derecho a la prestación o subsidio de desempleo

No haber recibido la Renta Activa de Inserción RAI en el último año, salvo las víctimas de violencia doméstica y discapacitados

No haber recibido tres RAI anteriormente

Tener reconocido un 33% de discapacidad o más.

Estar como demandantes de empleo inscritos durante doce meses o más. La inscripción no se interrumpe si se ha trabajado menos de 90 días en el último año.

En cuanto al recurso idóneo: El recurso idóneo, en este caso coincide con el recurso aplicado. Podría estar complementado con otras intervenciones.

#### **7.-Actividades/ Técnicas/ Gestiones realizadas**

La principal técnica a destacar en este caso es la entrevista que mantiene el Trabajador Social con el interesado. Durante la misma, se mantendrá una escucha activa, participativa por parte del profesional. Posteriormente, se realizará una visita domiciliaria.

Se llevará a cabo las gestiones necesarias para la tramitación del expediente, realización del Informe Social, consulta y manejo de documentación necesaria para la tramitación del expediente, entre otras.

Fuente: Garrido Díaz, MJ. *Memoria de Prácticas Externas I*. Murcia Curso 2011-12. Alumna de 3º de Grado.  
Facultad de Trabajo Social.

### **PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES.**

La evaluación de los aprendizajes se obtendrá de la realización por parte del alumnado del Registro de Intervenciones Iniciales, que permitirá una evaluación objetiva de las actuaciones realizadas. Se estima conveniente la presentación de un número no inferior a 15 intervenciones.

- Aplica correctamente los diferentes conceptos que han de tenerse en cuenta para el análisis y sistematización de la intervención profesional en su etapa inicial
- Registra adecuadamente la observación realizada en el nivel inicial de la intervención profesional de información, orientación y acogida.
- Explica los pasos seguidos en la Acogida en una intervención, distinguiendo o explicando la diferencia entre demanda implícita y explícita.
- Diferencia las necesidades reales en el contexto de la demanda planteada, en el momento de la entrevista inicial o de seguimiento.
- Elabora una hipótesis diagnóstica y/o un diagnóstico preliminar, acorde con la información recabada, dando paso a la elaboración de un plan de intervención inicial.
- Diseña objetivos, técnicas, actividades/tareas que conforman el plan de intervención inicial.
- Diferencia las actividades de intervención directa e indirecta en una actuación profesional.
- Describe el proceso de gestión del recurso aplicado y lo diferencia del recurso idóneo.
- Sistematiza y registra la intervención observada o directamente realizada.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ANECA (2005): *Libro Blanco. Título de Grado en Trabajo Social*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.
- Ander-Egg, E. (1985). *Introducción a la planificación*. Argentina: Ed. Humanitas.
- Bradshaw, J. (1972). "A taxonomy of social need". En *Latin America: New Society* (March).
- Campanini, A. y Luppi F. (1991). *Servicio Social y modelo sistémico*. Barcelona: Paidós.
- Cardona, J. y Campos, JF. (2009) "Como determinar un contexto de intervención: Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el Trabajador/a Social y el Cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación problema". En *Revista Portularia*. Huelva Vol. IX, Núm. 2, pp. 17-35.
- Espinoza Vergara, M. (1987). *Programación: Manual para trabajadores sociales* Argentina: Ed. Humanitas.

- Fernández, T. y Ponce de León, L. El proceso de Intervención en el Trabajo Social con casos: una enseñanza teórica-práctica para las escuelas de trabajo social”. En *Acciones e investigaciones sociales*, Universidad de Zaragoza. N° Extra 1, 2006, pág. 371.
- Fernández, T. y Ponce de León, L. (2011). *Trabajo social con familias*. Madrid. Alianza.
- Fernández Riquelme, S. (2010). “Prácticas y profesión en Trabajo Social: relaciones académicas y proceso metodológico” En *Cuadernos de Trabajo Social* Madrid. Vol. 23: 229-246.
- García-Longoria Mª P. (2000). *El Procedimiento Metodológico en Trabajo Social*. Murcia. JMC
- García-Longoria Mª Paz.; Sánchez Urios, A. y Pastor Seller, E. (2002). *Introducción al Trabajo Social Aplicado*. Murcia: Ediciones Isabor.
- Guinot, C (coord.) (2009). *Métodos, Técnicas y Documentos utilizados en Trabajo Social*. Deusto Publicaciones.
- Las Heras Y Cartajenera, E. (1985). *Introducción al bienestar social*. Madrid: Siglo XXI.
- Lima Fernández, A. (2012). “Trabajo social, nuevos contextos y nuevos compromisos”. En *Azarbe. Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*. Vol. I, Núm. 2, 2012, pp. 73-86.
- López Peláez, A. (2012). “Profesión, ciencia y ciudadanía: retos para el Trabajo Social y los Servicios Sociales en el siglo XXI”. Murcia. En *Azarbe. Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*. Vol. I, Núm. 2, 2012, pp. 61-72.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad: Dirección General de Servicios para la familia y la Infancia. (2012) *Catálogo de Referencia de Servicios Sociales*.
- Mira, S. y Barberá, J. (2000) *La Atención Primaria de Servicios Sociales en la Región de Murcia: Análisis de datos del SIUSS 1996-1999*. Consejería de Trabajo y Política Social de Murcia. Dirección General de Política Social.
- Mondragón, J. y Trigueros, Mª I. (1999). *Acción Social. Manual de prácticas en trabajo social en el campo de la salud*. Madrid: Siglo XXI de España Editores.
- Pastor Seller, E. (Coord.) (2010). *Supervisión y prácticas en Trabajo Social: organización, metodología e instrumentos para el proceso de construcción del conocimiento desde la práctica profesional*. Murcia: Diego Marín Editor.
- Pastor, E. y Fernández, S. (2010). “Análisis del marco contextual y organizacional de la práctica

profesional. Murcia” En PASTOR SELLER, Enrique. (Coord.) (2010). *Supervisión y prácticas en Trabajo Social: organización, metodología e instrumentos para el proceso de construcción del conocimiento desde la práctica profesional*. Murcia. Diego Marín Editor: 16-32.

- Pastor, E Coord (2014) *Prácticas y supervisión en Trabajo Social Metodología, organización e instrumentos de supervisión para la práctica profesional*. Murcia: Diego Marín

- Rivero, S. y Vecinday, L. (2005). “Definiciones estratégicas y modalidades de intervención en Trabajo Social”. Montevideo: Material elaborado para el curso de Educación Permanente de Graduados.

- Rodríguez, G.; Gil, J. y García, E. (1999) *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Ediciones Aljibe.

- Rosell Poch, T. (1999) *La entrevista en Trabajo Social*. Barcelona: Editorial Biblaria.

- Sánchez Urios, A. (2006). *Trabajo Social Microsocial: Intervención con individuos y familias*. Murcia: Diego Marín Editor.

- Velez Restrepo, O. (2003) *Reconfigurando el Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.