

ACCIÓN SOCIAL. REVISTA DE POLÍTICA SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES.

ISSN 2341-4529

Número I/1. Enero 2017.

Revista coeditada por el IPS. Instituto de Política social y SocialMurcia.



Acción Social

**La teoría en la Intervención social.
Modelos y enfoques para el Trabajo social del siglo
XXI.**

Sergio Fernández Riquelme.

Doctor en Política social y profesor de la Universidad de Murcia (España).

Resumen: Viejos problemas y nuevas fracturas sociales afectan, en plena era de la Globalización, a los ciudadanos a uno y otro lado de la supuesta frontera del progreso. Hechos globales de naturaleza geopolítica presentan impacto local en la vida diaria de las personas y sus familias, poniendo en continuo debate la vigencia y supervivencia del Estado del Bienestar en contextos de ajuste-recorte del mismo, y por ende, de la necesidad y oportunidad del instrumento transformador del Trabajo social y del sistema protector de los Servicios sociales. Por ello el Trabajo social, como ciencia y como praxis, debe compilar, revisar y actualizar sus modelos teóricos de Intervención para hacer cumplir, desde la sostenibilidad y la responsabilidad, ante la perspectiva de cambio urgente e inminente (como amenaza o como oportunidad), los derechos sociales constitucionalizados, fundamentando la formación académica y la práctica profesional desde los principios de eficacia, eficiencia y calidad.

Palabras clave: *Globalización, Modelos, Política social, Teoría, Trabajo social.*

Índice. 1. Teoría e Intervención social: una relación imprescindible; 1.1. *Los axiomas de la Teoría social*, 1.2. *La Teoría para la práctica*. 2. Los modelos teóricos: los enfoques para la Intervención; 2.1. *Los modelos psicológicos*; 2.2. *Los modelos filosóficos*; 2.3. *Los modelos ideológicos*; 2.4. *Los modelos pedagógicos*; 2.5. *Los modelos sistémico-familiares*; 2.6. *Los modelos técnicos*; 2.7. *Los modelos comunitarios*; 2.8. *Los modelos sociolaborales*; 2.9. *Los modelos especializados*.

1. Teoría e Intervención social: una relación imprescindible.

“Los grandes conocimientos engendran las grandes dudas”.
Aristóteles.

1.1. Los axiomas de la Teoría social.

Necesitamos la Teoría. Es el conjunto de conocimientos científicos, sistemáticamente documentados, sobre la realidad problemática de un “hecho social” que permite fundamentar el proceso de Intervención social. Es la guía, por tanto, que determina los objetivos, concreta el método, orienta la planificación y desarrolla la ejecución de este proceso conectando, en el campo del Trabajo social (como ciencia social aplicada), la metodología de investigación y el ejercicio de la práctica. Así completa la primera “relación de ayuda”, solidaria y urgente, con el repertorio de saberes que, desde la reflexión y desde la experiencia, posibilitan la demostración de la necesidad, oportunidad y viabilidad de la “acción profesional” como instrumento imprescindible de la Política social en la era del Estado del bienestar.

Nos debemos a la Teoría. Ella justifica nuestras ideas y nuestro trabajo como *punto de partida*, valora nuestra labor como *punto de referencia*, y da trascendencia y

continuidad a nuestros logros o fallos como *punto de llegada*. Toda teoría consiste, pues, en la síntesis comprensiva del conjunto de conocimientos que una ciencia obtiene en el estudio de un determinado orden de hechos, como conjunto de principios o razonamientos, y que, estructurados sistemáticamente, genera una serie de leyes experimentales fundadas en unos postulados o premisas que permiten una pretendida explicación general y veraz de ese orden.

Tenemos que usar la Teoría. Nos obliga, al final del camino, a evaluar lo que hacemos y lo que queremos hacer, al medir siempre, como ejemplo, la eficacia, la eficiencia y la calidad de todo proceso de Intervención social, en los diferentes niveles (individual-familiar, grupal y comunitario), en sus distintos ámbitos (público, privado), en sus numerosas áreas (exclusión, salud, drogodependencias, infancia y juventud), y en su variedad de Instituciones. Tanto en el plano epistemológico como en el praxeológico, “lo teórico” aparece como el criterio básico para poder dar sentido y significado a dicha acción al aportarnos:

- Las experiencias y conocimientos previos.
- Las alternativas de actuación más adecuadas.
- Los referentes para alcanzar o superar.

Estos tres axiomas nos hablan de ciencia; de la ciencia social aplicada a resolver, o cuando menos mitigar, los problemas objeto de Intervención de manera técnica. De una ciencia que, viendo el rostro de las personas, nos hace dudar de lo hecho y lo dicho, por nosotros y por los demás; “*si no hay dudas, no hay progreso*”, escribía Charles Darwin. Por ello, intervenir, actuar ante el drama de la marginación, ante el miedo a la vulnerabilidad, ante el riesgo de la marginalidad nos impele a la reflexión previa, a la documentación exacta, a la investigación contrastada, y a la innovación continua. Sin ella, la Intervención social cae en la mera asistencia puntual, siquiera beneficencia o caridad, en simple gestión de prestaciones o subvenciones, en puntuales campañas mediáticas solidarias, o en la directa reproducción de consignas ideológicas de corto alcance (Moix, 2006).

1.2. La teoría para la práctica.

Teorizar para aprender. En primer lugar para conocer qué se hizo y porqué, comprender dónde se fundamenta la acción, valorar lo hecho y lo deshecho. En segundo lugar para dar a conocer que hacemos, de qué manera, dónde y cómo; para ilustrar, en suma, nuestros éxitos y nuestros fracasos. Observamos el trabajo de quién nos precedió en el tema o ante mismas situaciones; y nos observan quién puede aprender de nosotros o puede seguir nuestro camino. La teoría da sentido al inicio de nuestro trabajo, y nos guía en su desarrollo, pero siempre “como medio” y nunca “como fin”; un medio para usar en la Intervención desde la revisión crítica de la misma, para

refutarla o mejorarla, en la práctica diaria, ya que como señalaba Albert Einstein “*la teoría es asesinada tarde o temprano por la experiencia*”.

La urgencia del momento, el drama de la situación, la voluntad de ayudar, la pretensión ideológica nos impele a actuar, rápida y directamente. Utilizando de golpe lo que hay, o lo que nos dicen que puede servir, se puede trabajar, se puede ayudar a sobrevivir. Pero solo comprendiendo e integrando la teoría realizada y comprobada por otros se puede alcanzar la autonomía integral de la persona (Sarasa, 1993). Toda disciplina que se defina científica, y toda acción que se pretenda profesional deber saber, tiene que conocer de dónde venimos y hacia dónde vamos.

Teorizar para comprender. La "vuelta a la teoría" es el regreso a las fuentes, tanto a las documentales (primarias y secundarias) como aquellas que nos hablan directamente, en sus complejidades y matices, de la realidad social que nos rodea (de las aparentemente simples redes sociales digitales, a las complejas formas culturales de relación ciudadana). Fuentes que nos aportan esa visión completa y polémica del mundo en el que vivimos, y que pretendemos transformar de manera profunda progresiva o equilibrar conservadoramente mediante acciones puntuales.

La necesidad, el deber y la obligación de la teoría, como medio para aprender y comprender, se hace especialmente patente en el contexto de crisis escenificado a principios del siglo XXI. Un Occidente orgulloso de su modelo de Bienestar y de los servicios públicos se enfrenta, de manera nunca vista, al reto transformador que conlleva el advenimiento de la llamada “era de la globalización”: nuevas formas de vivir y comunicarse, pretendidamente homogeneizadas por el modelo socioliberal de producción-consumo de estirpe norteamericana, dan lugar a fenómenos emergentes, en su naturaleza sociológica (cómo convivimos) y en su observación antropológica (cómo nos identificamos) que agudizan problemas colectivos que creíamos superados o generan fracturas comunitarias novedosas. Por ello se demuestran siempre lúcidas las palabras de Andrei Sajarov:

“Nosotros consideramos como "científico" un método basado en el análisis profundo de los hechos, teorías y puntos de vista, suponiendo una discusión y conclusiones abiertos, sin temores ni prejuicios. La complejidad y diversidad de todos los fenómenos de la vida moderna, las grandes posibilidades y peligros vinculados con la revolución científico-técnica y con muchas tendencias sociales demandan, precisamente, tal enfoque”.

Una sólida formación teórica permite, desde la Intervención social, ser protagonista, y no mero observador pasivo, de esta gran transformación, refutándola o adaptándonos a ella, en especial en lo referente al papel del Estado del bienestar y al alcance de los derechos sociales, ante esos fenómenos globales de impacto local, de relevancia esencial para el Trabajo social del mundo occidental; y que nos hablan del *desarrollo humano*

necesario o inevitable: el debate sobre lo público y lo privado, ante el impacto del individualismo consumista; las tensiones entre identidades nacionales y nuevos flujos migratorios, en mundo interconectado que supera las viejas fronteras; la disyuntiva entre las elecciones personales y las tendencias demográficas; o los conflictos entre el mito del progreso y las exigencias medioambientales. Para ello, en este texto recogemos una visión global de la Intervención social en su pasado recordado (retrospectiva), presente vivido (perspectiva) y futuro posible (retrospectiva), entrelazando los pilares teóricos básicos que la explican, desde el Trabajo social, en sus principios y modelos:

- ❖ En primer lugar, la Intervención social, desde el punto de vista teórico, se fundamenta en la *Política social*, cumpliendo con sus fines y medios propios; y se ejecuta, principalmente, a través de la acción profesional del Trabajo social desde los Servicios sociales públicos y/o privados en el marco del Estado del bienestar (Aliena, 1993).
- ❖ En segundo lugar, dicha Intervención obtiene su sentido y significado, en cada momento y lugar, en relación a los *Modelos teóricos* posibles, tanto del Trabajo social en sentido estricto, como de la acción complementaria o auxiliar socioeducativa, sociosanitaria, sociojurídica o psicosocial (Bachmann y Simonin, 1918).
- ❖ Y en tercer lugar, una dimensión global interpreta el horizonte histórico de la nueva Cuestión social del siglo XXI, el *Desarrollo humano integral*, en sus potencias y en sus riesgos, bien creciendo sin límite, bien decreciendo hasta el punto de partida, bien desarrollando al hombre y a todos los hombres (Fernández Riquelme, 2013).

El proceso de Intervención social necesita un Plan. Intervenir en la práctica, desde la profesión, ante una realidad humana siempre compleja siempre cambiante, conlleva seguir una planificación profesional y técnica detallada, que establezca unos fundamentos contrastados, unos objetivos realistas, un sistema coherente y unos medios comprobados (Moix, 2009). Por ello, dicho plan solo puede fundamentar su viabilidad, en primer lugar, sobre los *pilares teóricos* de partida: la Política social como matriz, el Estado del Bienestar como referente, y los Servicios sociales como instrumento; solo puede justificar su práctica, en segundo lugar, a partir de los *modelos o enfoques teóricos* de referencia, generales y especializados; y solo puede demostrar su oportunidad, en tercer lugar, a través de las exigencias de *desarrollo humano* que cada comunidad demanda en el siglo XXI.

La Intervención, como proceso científico y técnico ligado a la praxis del Trabajo social y presente en disciplinas de raigambre político-social, parte de la “relación de ayuda”, bien solidaria bien estratégica. Pero esta acción de apoyo para el cambio social autónomo (o en muchas ocasiones directivo) de las personas y sus comunidades, y nacida de diferentes posiciones o urgencias humanistas o exigencias funcionalistas (de

formación ético-moral o de publicidad mediática), es el puerto de salida para un proceso más amplio, de bases teóricas y naturaleza técnica como instrumento de la Política social, con la finalidad de la superación de los problemas materiales (necesidades) y vitales (oportunidades) que permiten una integración social normalizada. El diseño, desarrollo y evaluación de la Intervención social debe completar esa "relación" de manera científica y profesional, ligándose a las exigencias de los tres pilares teóricos antes citados, de los referentes que dan sentido y significado a la Intervención social como realización de los "derechos sociales".

- ✓ En primer lugar aparece la Política social. Es la matriz, como ciencia y actividad, que determina los objetivos del proceso, en función de los valores, la ideología y los recursos propios de la comunidad (como Estado o como Sociedad civil), siempre en un peculiar espacio territorial y un tiempo histórico concreto. Objetivos destinados a alcanzar los "derechos sociales" como pretensión partidista (desde arriba) o como demanda ciudadana (desde abajo), siempre mediatizados por la orientación dada por los fines y medios político-sociales dedicados a esa consecución: Justicia, Bienestar y Orden.
- ✓ En segundo lugar se encuentra el Estado del bienestar. Es el modelo actual de la Política social contemporánea, dedicado a realizar, mediante la intervención estatal directa o indirecta (convenios con el mundo privado) los contemporáneos "derechos sociales de ciudadanía" (superando definitivamente los viejos "derechos laborales), en las áreas públicas y universales de la educación, la sanidad y los servicios sociales.
- ✓ Y en tercer lugar se muestran los Servicios sociales. Son el instrumento profesional y técnico de realización de dichos derechos sociales, y donde se concreta de manera sectorial e institucional buena parte de la Intervención social en sus niveles y campos de actuación, relacionando las tres dimensiones esenciales del proceso: Investigación, Intervención y Evaluación.

Estos tres pilares dan forma a todo proceso de Intervención. Nos dicen qué debemos y qué podemos hacer, nos ayudan a determinar de qué manera intervenimos y de qué manera lo tenemos realizar, nos ilustran sobre por qué intervenimos, cuándo, cómo, dónde.... Así constituye esa Guía de la que antes hablábamos, y que acompaña todo el proceso en su desarrollo. Ahora bien, en última instancia son los mismos profesionales los que deciden si quieren una formación teórica siempre renovada o la mera aplicación de los protocolos preestablecidos, ceñirse a la simple voluntad o razonar cada acción, una guía para trabajar o un trabajo limitado, un sentido a lo que se hace o un mero lavado de conciencia (Ballesteros e Idareta-Goldaracena, 2013). Pero esta elección se hace imperativa ante esa crisis moral, política y económica que afecta, sin paragón, a las sociedades occidentales, material y moralmente. La recesión ocurrida entre 2008 y 2013 quizás sea un primer aviso de un nuevo tiempo histórico donde se cuestionan, por

decisiones políticas coyunturales o por causas estructurales, las bases del mismo Estado del Bienestar (OCDE, 2013). El triunfo del individualismo materialista en Occidente, abandonando viejos valores de comunidad y solidaridad (EAPN, 2013), genera nuevos problemas de convivencia y sostenibilidad o recupera antiguos problemas de injusticia y pobreza que creíamos erradicados (Fernández Riquelme, 2015).

Por ello, parece necesario, imprescindible, volver a esa teorización completa y crítica de la Intervención social, plural en sus ideas y siempre presta a la polémica constructiva, para conocer realmente cómo funciona la sociedad que nos rodea (en sus estadísticas fiables y en las decisiones humanas aparentemente incomprensibles) y ofrecer soluciones viables, necesarias y evaluables de las “fracturas” que en ella se producen y que generan esa vulnerabilidad tan humana. Conocer la Política social permite, pues, *fundamentar* científica e institucionalmente el proceso de la Intervención social desde su punto de partida. Comprender el Estado del Bienestar ayuda a *justificar* en cada momento la necesidad y viabilidad de la acción social planificada. Aprender los Servicios sociales obliga a *organizar* profesional y técnicamente el conjunto de medios y técnicas adecuadas y pertinentes en este proceso. Así, los profesionales de la Intervención social deben preguntarse desde la Teoría:

- ✓ ¿Qué modelo de Política social debo seguir?
- ✓ ¿Qué tipo de Estado del Bienestar es el adecuado?
- ✓ ¿Qué clase de Servicios sociales son los necesarios?.

2. Los modelos teóricos: enfoques para la Intervención.

*“Los que se enamoran de la práctica
sin la teoría son como los pilotos
sin timón ni brújula, que nunca podrán
saber a dónde van”*
Leonardo da Vinci.

Toda Intervención social, por muy pequeña que sea, por muy limitada o espontánea que nos parezca, conlleva siempre una teoría de partida, de referencia. Siempre sigue un modelo, condicionado por las exigencias institucionales de la Política social (los fines y objetivos de una organización), por las convenciones políticas (las directrices del gobierno de turno) y los recursos económicos (disponibles o posibles) presentes en el Estado del bienestar, y por los recursos, instituciones y la experiencia profesional de los Servicios sociales.

El Trabajo social interviene con personas de carne y hueso; personas que sufren y aman, que caen y a veces no se levantan, que tienen miedos heredados y complejos persistentes, que se someten a la normas o huyen de ellas, que razonan muchas

decisiones y en ocasiones realizan actuaciones inexplicables. No son meros números en estadísticas oficiales sobre la pobreza o la exclusión. Son ciudadanos que presentan problemas siempre complejos, con una dimensión cuantitativa evidente pero sobre toda con una realidad cualitativa que supera los marcos estrictamente burocráticos (Marcuello, 2001). No son simple sujetos cuyas problemáticas se resuelven, automáticamente, con el reconocimiento de prestaciones económicas de subsistencia; su vulnerabilidad surge y se manifiesta en diversas áreas y de diferentes maneras.

Es básico, de esta manera, conocer las distintas propuestas o paradigmas existentes en la disciplina, que nos ayudan, como repertorio de conocimientos, para hacer frente a esta complejidad a la hora de una Intervención completa, aportando enfoques adaptados a cada una de las dimensiones antes citadas: lo psicológico, lo humanista, lo ideológico, lo educativo, lo técnico, lo laboral, lo comunitario, lo especializado. E imprescindible se demuestra usarlos, probarlos en la práctica, de manera concreta o combinada, refutándolos o modificándolos, ya que como nos enseñó Marco Tulio Cicerón, *“probando varias veces, llegarás a la verdad”*.

Estos enfoques han sido definidos por Du Ranquet, por tanto, como *“modelos de referencia”*, los cuales, pese a la posibilidad de ser más indicados para uno u otro nivel de Intervención, no aparecen como compartimentos estanco, sino que son las diferentes ópticas para dotar de una visión amplia de la realidad social al modelo general y unitario del Trabajo social (Du Ranquet, 1996). Por ello responden, como siempre, a la transformación continúa de la Intervención social, especialmente en la práctica profesional del Trabajo social y a través del desarrollo institucional de los Servicios sociales; ámbitos pegados a la realidad humana de los usuarios, sus familias y sus comunidades, como puerta de entrada, como observatorio diario, como recurso de última instancia, como proyecto de futuro.

Modelos que ha ido evolucionando, en su principios fundamentales y en sus aplicaciones metodológicas, ante las "fracturas sociales" de cada tiempo histórico que afectan a los usuarios como víctimas de la crisis o como protagonistas del cambio (Roldán y Castanyer, 2012). Reflejan, por tanto, la diversidad a la hora de dar sentido, de explicar el por qué y el cómo de la Intervención social y que permiten dotarla de diferentes enfoques para trabajar de manera especializada, de distintas variantes a la hora de afrontar las múltiples dimensiones de cada problema, o de complementar la acción desde diversas opciones de trabajo. Una evolución que responde, por ello, a los diferentes aportes de las disciplinas auxiliares (lo psicológico, lo filosófico, lo ideológico, lo laboral...) y al contexto social y cultural que influye en la percepción del profesional y de los ciudadanos sobre los problemas sociales y el sistema de orden social que los provoca o los puede solucionar.

Así podemos señalar, siguiendo distintas fuentes (Martínez, 2005), los principales modelos teóricos para la Intervención social generales y específicos (en ambos niveles

los que consideramos más representativos), tanto por su relevancia histórica como por su impacto epistemológico; eso sí, modelos casi siempre interrelacionados en los diferentes niveles de Intervención, adaptados al campo sectorial de trabajo, explicados usualmente en el contexto espacio-temporal donde se aplican, y recurrentemente olvidados en contextos de crisis socio-económica (Lima, 2011).

2.1. Modelos psicológicos (psicodinámicos, conductistas, cognitivos, emocionales).

Los problemas sociales surgen de conflictos psíquicos, de alteraciones mentales, o son determinados en gran medida por ellos, y deben ser el objeto individualizado de Intervención social. Una personalidad desestructurada, una conducta desviada, un aprendizaje erróneo o unas emociones descontroladas pueden ser la clave para entender y solucionar la génesis de las fracturas de relación, de interacción, de integración entre la persona y la comunidad, bien a nivel psicológico bien en el ámbito psiquiátrico (Morales y Olza, 1996).

- Se encuentra en las raíces del Trabajo social como profesión.
- Se fundamenta en las teorías del psicoanálisis y del conductismo, principalmente.
- El problema social se convierte en un hecho individual de naturaleza mental, en sus causas y consecuencias, al impedir el óptimo funcionamiento social.
- Utilizado de manera directa en el Trabajo social como dimensión central en la Intervención para actuar ante problemas de personalidad, conducta, cognición o emociones que son considerados la causa de los problemas sociales o elemento decisivo, o como modelo psicosocial para conocer la repercusión social de patologías mentales que derivan en situaciones de exclusión (trabajo en equipos multidisciplinares).

Sobre esta interpretación se fundaron los primeros modelos de referencia para la Intervención social desde la concepción individualista y norteamericana del *social Work* de la mano de la ciencia psicológica. Esta disciplina, popularizada en siglo XIX, divulgó sus amplios descubrimientos en la sociedad de su tiempo, influyendo en la misma conceptualización de las formas iniciales de intervenir ante los problemas sociales, señalando que los mismos nacía de la mente y se solucionaba con la mente del denominado como cliente (en el personalidad inconsciente, en la conducta visible, en el aprendizaje social, en la crisis emocional).

El primer Trabajo social, frente a paralelas propuestas políticas de amplia transformación social (las diversas concepciones socialistas europeas del *ochocientos*) centró su ámbito de actuación en el “diagnóstico”, “pronóstico” y “tratamiento” de las

raíces y consecuencias psicológicas de los problemas sociales. Superando las tesis tradicionales de la Beneficencia caritativa y pública, emergió este modelo de Intervención ligado a las tesis psicologicistas de la COS y sus “pioneras”, como Mary Richmond o el matrimonio Barnett (Du Ranquet, 1996: 68-71).

Las tesis de este modelo han influido en ciertas prácticas profesionales consolidadas: la gestión de casos individualizados, la formalización del proceso (de las fases al contrato), el uso de técnicas de investigación (de la entrevista a la dramatización), y principios de la relación de ayuda (de la empatía al consejo). Pero también han determinado una especialización del Trabajo social en campos de colaboración psicosocial, tanto en áreas de Intervención social con especial relevancia de los aspectos psicológicos (de la violencia machista a los procesos de acogimiento) como en dimensiones concretas de impacto social de los problemas de salud mental (de la drogodependencia a la psiquiatría).

- *Enfoques psicodinámicos*: propuesta del diagnóstico social, intervención psicosocial, resolución de problemas, la visión funcionalista y el método centrado en el yo (Yelloly, 1980).
- *Modelo socioconductista* (Jehu, 1979).
- *Enfoques cognitivos*: los modelos de aprendizaje y el enfoque centrado en la tarea (Reid y Shyne).
- *Modelos emocionales: las modalidades de intervención en crisis de Golan o Rapoport*.

2.2. Modelos filosóficos (humanistas y existenciales).

El Trabajo social, antes y ahora, puede reflexionar y argumentar sobre la naturaleza y el fin último del proceso de Intervención desde posiciones éticas, morales y filosóficas. Posiciones que, a diferencia de los modelos psicológicos anteriores, nos hablan de esa esencia subjetiva, irracional en ocasiones, que mueve al ser humano para hacer y deshacer en la sociedad de su tiempo (Althusser, 1977).

Lo que el hombre siente y padece, lo que piensa y en lo que cree, lo que dice y lo que no dice. El ser humano, complejo y complicado, es el protagonista central de un proceso que debe conocer sus anhelos y sus miedos, sus valores y sus experiencias, y que debe apoyar el crecimiento personal por encima de patologías psicológicas (el enfermo) o meros recursos económicos caritativos (el pobre). Una "acción liberadora", en suma, para Ezequiel Ander-Egg (1972).

Este es el germen de los llamados *modelos filosóficos en Trabajo social*, surgidos como alternativa a los predominantes modelos psicoanalíticos y conductistas en los EEUU desde el siglo XIX, o la persistencia de las prácticas benéfico-caritativas. Frente a las

mismas, se fueron integrando posiciones humanistas-existencialistas en el primer Trabajo social, entendiendo integralmente (para todo el hombre y para todos los hombres) las causas y consecuencias de los problema social, aunando por ello teorías psicológicas (como las tesis sobre necesidades de Maslow o sobre sistemas de Rogers) e interpretaciones filosóficas humanistas y existenciales (Fromm, Husserl, Sartre, Kierkegaard).

Como sostenía Krill, los problemas sociales no eran simples patologías emocionales o psíquicas o meras situaciones de pauperismo. Eran mucho más; eran el reflejo de cómo se concebía al ser humano en relación con la sociedad de su tiempo, de cómo pensaba y cómo era pensado, de cómo actuaba y cómo se quería que actuase, de cómo sentía y cómo era obligado a sentir (Ballester, 2004). De esta manera, la Intervención social humanista-existencia como modelo de orientación, reivindicaba entender y trabajar con el ser humano, subrayando la dimensión ética y moral del proceso, y señalando cuales son los fines, los valores y los principios que deben regirla. En su caso, señalaban que la persona, en su integridad y complejidad, en cuerpo y alma, debía ser el centro de toda Intervención, respetando su identidad y potenciando su autonomía, como medio para trabajar en la comunidad en función de la posición humanista-existencial adoptada (Viscarret, 2007).

El modelo humanista-existencial buscaba explicaciones y remedios cualitativos, personales, subjetivos sobre los mismos, desde el ser humano, en su existencia y en su conciencia, poniendo la libertad en el centro de la Intervención, siendo tres sus pilares:

- Crecimiento y autodesarrollo personal. Estas eran las claves de una Intervención abierta, siempre bajo el respeto al libre desarrollo de la persona, desde una visión holística, global e integral del ser humano.
- Diversidad y paz, capacidad de elección y cooperación, comunidad y comunicación. Estos son los valores centrales de un modelo concebido más como marco de referencia teórico que como proceso concreto de actuación.
- Libertad y dignidad al desarrollar la personalidad de cada ser humano y de cada comunidad. Este es el núcleo común de las distintas manifestaciones del modelo, que demuestran, al ligarse a la realidad humana, capacidad de adaptación a las demandas y exigencias más concretas (Krill, 1978).

Humanismo y existencialismo, el ser humano que decide y elige, no siempre acertadamente. Sobre estas dos corrientes filosóficas se construyó el modelo. Así, el *humanismo* centró la intervención social en la dignidad de todo y de todos los seres humanos; mientras, el *existencialismo* aportaba el debate sobre la libre capacidad de la persona de crear su propio camino. Por ello, esta intervención social humanista-existencial partía de:

- La interrelación entre los elementos psíquicos, físicos, culturales, comunitarios y espirituales.
- El trabajo con la persona en todas sus dimensiones, no con partes concretas de su propia existencia, ni con elementos inconscientes ni mentales exclusivamente.
- El problema social surge de potencialidades no usadas, no desarrolladas, y no de una patología que curar.
- La personalidad, la propia existencia, debe construirse desde la libertad de elección y conciencia.
- La posibilidad de acertar y fallar, de caer y levantarse, de elegir y de no hacerlo.

Sobre dichos principios, este modelo plural presenta una serie de elementos comunes a sus diferentes y libres formas de actuación:

- Intervención integral con la persona (en la situación presente).
- Análisis global del problema (integrando todas las variables “subjetivas” personales).
- Comprensión de sus experiencias vitales, desde la propia interpretación personal de su problemática (usuario como agente activo).
- La comunicación constante y abierta entre profesional y usuario (de la comprensión a la confianza).
- Reconocimiento de la libertad de expresión y elección del usuario (usuario como protagonista absoluto).
- Permite la reflexión abierta de la persona en busca del cambio.
- Búsqueda de diferentes opciones de resolución.
- Implica a la comunidad en una Intervención no directiva.
- Utiliza diferentes técnicas: la relación de ayuda, la comunicación abierta, la interpretación comprensiva, la confrontación, el refuerzo positivo o el aprendizaje de habilidades sociales, como en el "interaccionismo simbólico" (Blumer, 1983).

Una “filosofía de la vida”, de la relación trascendental entre hombre y sociedad, que da lugar a diferentes ópticas, de notable impacto en la Intervención social, tanto en la práctica del Trabajo social como en otras áreas educativas o psicosociales (Berne, 2007). Y presenta una serie de modalidades como respuesta a esta serie de preguntas:

- ¿Qué potencialidades tenemos? (cliente).
- ¿Cómo podemos mejorar? (gestalt).
- ¿Cómo podemos o debemos construirnos a lo largo de la vida? (transaccional).
- ¿Qué imagen queremos o tenemos que dar? (interaccionismo).
- ¿Qué queremos o podemos ser? (existencialismo).

2.3. Modelos ideológicos (radicales-transformativos).

El Trabajo social debía tomar partido. La Intervención social podría, por tanto, ser un instrumento para el cambio social radical en busca de la igualdad, desde la ucronía del pasado recordado o desde la utopía por construir. Había que transformar directamente el modelo de organización y relaciones sociales, a partir de una ideología determinada, usándola como medio de concienciación y acción. Sobre este principio han surgido diferentes propuestas de cambio ideológico en el Trabajo social, el cual debe ser una disciplina militante en pro de los valores y metas contenidos en la ideología de referencia.

Desde mediados del siglo XX, surgieron los primeros modelos ideológicos de Intervención social, ligados a tesis comunistas y socialistas fundadas en el marxismo sociológico y político, y en menor medida sobre otras ramas como el socialismo autogestionario o libertario (anarquismo). Pese a las diferencias de cada propuesta en temas diversos, coincidían en la crítica al modelo social, económico y político construido por el sistema capitalista, germen de injusticias y desigualdades que oprimían a las clases más humildes (el proletario, el obrero).

Frente a las tesis psicológicas o humanistas, que consideraban en gran medida reducto de la mentalidad burguesa-liberal propia del capitalismo, se introdujeron en la Intervención social enfoques que interpretaban los problemas sociales no como simples patologías psíquicas o personales, sino como consecuencia de una injusta estructuración comunitaria producto de una organización social capitalista desigual y opresora; y que planteaban, alternativamente, un proceso de Intervención comprometido, local y globalmente, con el cambio de dicha estructura. A las primeras tesis marxistas, de impacto limitado en el mundo anglosajón (Reino Unido, Australia, EEUU) como crítica al sistema capitalista vigente, se unieron posteriormente corrientes neomarxistas como la *pedagogía de la liberación* de P. Freire o la *reconceptualización* de N. Kisnerman, de enorme impacto en el mundo hispanoamericano de la segunda mitad del siglo XX. Más tarde fueron surgiendo otros modelos ideológicos de “liberación” alejados progresivamente del concepto obrero, ligados en esta ocasión al liberalismo burgués del Mayo del 68, y de notable relevancia en el mundo occidental: autogestionarios, liberales y feministas. Mientras los tradicionales modelos ideológicos en Trabajo social luchaban, *grosso modo*, por la conquista de los medios de producción y la liberación material del trabajador cambiando la estructura social vigente, los siguientes modelos aspiraban a la conquista de espacios de libertad individual (desde la liberación femenina a la liberación sexual).

En todo caso, las características comunes a estos enfoques en la práctica de la Intervención social son las siguientes:

1. Fines:

- Transformación radical de la sociedad, en sus modos de producción (de la propiedad) a sus modos de convivencia (de la cultura).
- Liberación de los ciudadanos de las normas de los sistemas a cambiar.
- Compromiso del poder público con la ideología propuesta.
- Autonomía comunitaria o liberal de los ciudadanos.
- Reconocimiento del Estado de esas demandas o ese ideario.

2. Medios:

- Intervención militante y comprometida del Trabajador social.
- Declaración y acción ideológica de las Instituciones.
- Sensibilización social y presión pública (mediática y/o política).
- Participación política regional o local.
- Control de los servicios y recursos públicos.
- Redistribución de la riqueza y mejora de la situación de los más desfavorecidos en sus derechos laborales, o reconocimiento de los derechos de ciudadanía previamente diseñados.

3. Proceso:

- Posicionamiento político-ideológico claro.
- Creación de grupos de trabajo ideológicamente compactos y con capacidad de organización, movilización y concienciación social.
- Inserción del ideario en los fines de la Intervención social.
- Reivindicación y utilización de los medios públicos para los fines propuestos.

Estas son las claves del plural modelo ideológico. También denominado como *Trabajo Social crítico-transformativo*, situaba el origen de los problemas que afectaban a los usuarios de los Servicios sociales, primordialmente, en una estructura comunitaria opresiva (socioeconómica o culturalmente) y el remedio en la Intervención social del Estado (nacional o local) al servicio de la transformación deseada (Martínez, 2005). Ante esa estructura que legalizaba la desigualdad, la Intervención profesional buscaba la liberación de las personas y grupos marginados del mismo, en función del modelo de igualdad ideológico de partida, concienciándolas de su situación y haciéndolas protagonistas de un cambio concreto como paso previo para un posterior cambio general de la propia estructura. Trabajando en pro de los excluidos del sistema o de las mujeres discriminadas a nivel local o sectorial, por ejemplo, se pretendía alcanzar un nuevo orden socioeconómico o sociocultural.

Las líneas generales de este modelo se pueden situar en las siguientes, en pioneras modalidades marxista/socialista o feminista/género, y en las nuevas aportaciones medioambientales y reivindicativas (Payne, 1995: 275-276):

- ✓ Denuncia de las injusticias sociales en el sistema democrático-capitalista occidental.
- ✓ Pretensión de modificación de la estructura socioeconómica vigente y de su subestructura cultural.
- ✓ Proceso de concienciación de la ciudadanía de las causas y consecuencias de las estructuras opresoras a combatir.
- ✓ Dimensión comunitaria de la intervención, frente a modelos de carácter individualista.
- ✓ Determinación ideológica de las verdaderas necesidades sociales.
- ✓ Programas de liberación individual y comunitaria a través de la acción.
- ✓ Intervención social basada en la participación democrática de los ciudadanos, a través de tres estrategias: compromiso equitativo entre profesional y ciudadano, reconocimiento de las experiencias y los conocimientos del mismo, y reconocimiento de la libertad y autonomía de la persona.

2.4. Modelos pedagógicos: la función educativa del Trabajo social.

El Trabajo social enseña; forma al usuario, a su familia y a su comunidad en los conocimientos y habilidades necesarias, incluso imprescindibles, para acceder a una correcta integración en la estructura social (en sus funciones normalizadas y en sus patrones de relación), o para poder concienciarle de su participación activa para cambiarla (desde una posición crítica). En ambos casos, su función educativa se despliega ante los problemas de desconocimiento o inadaptación que llevan a la situación o riesgo de vulnerabilidad social, o directamente marginación, desde los Servicios sociales; y en el seno de las instituciones educativas, interviniendo colaborativamente ante las causas y consecuencias sociales que se encuentran asociados a problemas escolares, desde los Equipos de orientación psicopedagógica.

La Intervención social presenta, pues, una evidente dimensión formativa (Quintana, 1994). Educa al usuario/cliente, a nivel general, en el conocimiento exacto de la realidad social que le rodea, en el aprendizaje y en la defensa de sus derechos ciudadanos; y a nivel específico en el desarrollo de su autonomía, en el funcionamiento de los itinerarios de integración y, en suma, en la superación de su vulnerabilidad. Y lo hace directa e indirectamente: de manera directa a través de los procesos de inserción (desde la información inicial al acompañamiento continuo) formando en habilidades sociales de comprensión, interrelación y comunicación; y de forma indirecta colaborando en la orientación psicopedagógica tanto en la educación formal como en la no formal.

Por ello, una de las funciones esenciales de la Intervención social es la educación de sus usuarios como miembros de una comunidad, enseñando a cómo integrarse en ella o a cómo cambiarla, a través de la acción educativa no formal y en colaboración con las instituciones formativas formales. Educar, pues, para aprender el camino de la integración social, desde la intervención técnica y profesional, que asume o colabora con las tesis y experiencias generadas desde la pedagogía social (Quintana, 1994). Así, como señala Ander-Egg, el Trabajo social “*ayuda a la gente para que aumente sus conocimientos, destrezas y habilidades*” con el objetivo de superar autónomamente su situación problemática (Ander-Egg, 1990: 43-48).

En primer lugar, la disciplina del Trabajo social ejerce esta función educativa en varios ámbitos fundamentales del proceso de Intervención social, de manera transversal a diversos niveles de actuación y campos de trabajo, en sus protocolos propios o en el seno de equipos multidisciplinares como, por ejemplo:

- ✓ Estrategias e instrumentos de autodeterminación individual.
- ✓ Sistemas de óptimo funcionamiento familiar: desarrollo de modelos viables de interacción y organización.
- ✓ Mecanismos de autoayuda comunitaria (creación de redes, asociaciones, etc).
- ✓ Habilidades sociales y de comunicación: programas y tareas de formación, general o especializada.
- ✓ Concienciación ciudadana: campañas de sensibilización.

En segundo lugar, adapta sus procesos formativos a las realidades emergentes que condicionan la formación del usuario/cliente en el proceso de integración:

- Formación para el trabajo: orientación socio-laboral ante las nuevas realidades de precarización, flexibilidad y competencia internacional.
- Formación en nuevas tecnologías: rompiendo la brecha digital entre generaciones y entre clases socioeconómicas.
- Formación en valores: educación ciudadana para la paz y la convivencia.
- Formación multi-intercultural: abriendo espacios de diálogo entre culturas en la era de la globalización y sus nuevas redes migratorias.

En tercer lugar, desarrolla modelos de Intervención con y en el mundo escolar (y que veremos en los modelos especializados): Redes de apoyo social, Modelo sistémico, Trabajo social escolar y Cultura de la paz.

Y en cuarto lugar, la disciplina pedagógica de la Educación social aporta al Trabajo social numerosos instrumentos adecuados para los programas de Intervención, de manera transversal a la mayoría de modelos citados, como la Animación socio-cultural, el Control y prevención del absentismo escolar, la Educación de adultos o la Educación para la prevención (delincuencia, toxicomanías, violencia).

Asimismo cabe destacar la influencia en la Intervención de las tesis de la pedagogía social o “de liberación” de Paulo Freire. Estas tesis, comunes en gran medida al “modelo de servicio social” latinoamericano, señalaban que la educación es la herramienta principal para obtener el cambio social individual y colectivo, para “liberar” al ciudadano de un sistema sociopolítico opresivo que era la causa que generaba sus problemas sociales, cifrados básicamente en términos de desigualdad. Para ello, la Intervención debía ser siempre de naturaleza socioeducativa, y basarse en la “problematización” o análisis crítico de la realidad objeto de transformación social directa mediante técnicas educativas de los problemas considerados prioritarios. Desde dicho enfoque, los factores sociales de estudio e intervención, individual o grupal, debían ser ligados a cuestiones de formación colectiva, concienciando a la ciudadanía del “problema” central que les afectaba, y diseñando estrategias de superación activa del mismo desde la reflexión analítica y crítica, mediante el aprendizaje de competencias que permitiesen esa “liberación”; en suma, “liberar al oprimido” por el sistema, dándole los instrumentos de formación adecuados (Freire, 1993).

2.5. Modelos familiares-sistémicos.

La Familia es la célula social básica. Unidad de producción y consumo desde tiempos inmemoriales, base de reproducción y estabilidad social en contextos de crisis, medio de socialización original, y como refleja la literatura, el hogar del mayor de los amores o el escenario para la tragedia más cruel. Pero en los últimos años el concepto tradicional de Familia ha ido desapareciendo como referente vital, especialmente en el mundo occidental, ante la difusión de nuevas formas individualistas de ser y tener marcadas por las modas capitalistas de consumo rápido y masivo que la sitúan como opción accesorio, o por emergentes maneras de convivir alejadas de los patrones clásicos.

Ahora bien, las ciencias sociales demuestran la pervivencia, todavía, de su función esencial como “sistema” básico de socialización. Función que nos habla de un instrumento elemental para la resolución de problemas y conflictos, para alcanzar, en su creciente diversidad, la estabilidad e integración que vincula a la persona (que es cuidada y formada en el seno familiar) con la comunidad (donde debe convertirse en miembro activo).

Así lo defendió el tradicional *modelo familiar-sistémico*; un enfoque útil para el Trabajo social que ponía el énfasis en la idea de la Familia como el “sistema” principal, entre otros, donde el usuario/cliente formaba su personalidad y encontraba la razón de su existencia y el lugar para su desarrollo, tal como se derivaba de la teoría general de Sistemas (Von Bertalanffy, 1976). Un “sistema orgánico familiar” que había que diseccionar, encontrado los factores internos y externos que influían en el funcionamiento de sus subsistemas internos y en su relación con otros sistemas

externos, tanto a nivel sociológico (siendo parte de una estructura social de ordenación y socialización), como a nivel psicológico (dentro de un espacio de funcionamiento y construcción, o destrucción, de la personalidad en su inconsciente, su conducta, su aprendizaje y sus emociones) (Campanini y Luppi, 1991).

Para Viscarret (2007:273) “*los modelos sistémicos de intervención en Trabajo Social más relevantes por su riqueza de contenidos, por su minuciosidad y por su exposición de las funciones del trabajador social han sido el modelo de intervención social sistémico elaborado por Pincus y Minahan (1973) y el modelo sistémico-ecológico desarrollado por Germain y Gitterman (1980)*”, a los que hay que añadir el modelo de Comunicación-interacción, el de Apoyo social y el de Intervención en redes.

El modelo sistémico se puede aplicar, directamente, como un *método de Intervención del Trabajo Social con familias*. Parte de tener en cuenta todas las características de interrelación del usuario y su Familia, entendiendo que el todo es más que la suma de las partes. Por ello, para este enfoque la explicación de un determinado hecho familiar problemático o disfuncional no se encuentra en diferentes causas aisladas, sino en la propia estructura del sistema familiar y en las relaciones que se den en él.

El modelo sistémico considera, pues, que en el sistema familiar está en la causa y en la solución, interviniendo a través de la denominada como terapia de familia o *terapia sistémica* (Fernández García, 2005:86), donde se trabajan sobre los problemas sociales concretos que afectan a la Familia, más allá de sus inevitables orígenes o repercusiones psicológicas.

En primer lugar, este proceso se concreta a través del estudio de la dinámica familiar, desde la comprensión de los subsistemas internos: a) individual o personal; b) conyugal, marital o de pareja; c) paterno-filial; d) fraternal...:

- Identificación de los problemas sociales que afectan a la Familia.
- Análisis de la estructura (abierta o cerrada).
- Determinación de las funciones de cada miembro y detalle de su ejercicio.
- Aclaración del nivel de comunicación existente.
- Valoración del grado de apertura al cambio.
- Señalamiento de los fallos del sistema.
- Determinación de los objetivos a alcanzar.
- Desarrollo de reglas de organización adecuadas.

En segundo lugar, para Palomar y Suárez (1993: 178-179) la clave del proceso de Intervención se encuentra en la “entrevista sistémica”, la cual se compone de cuatro pasos: social (presentación de las demandas), planteamiento (definición o estudio del problema) interacción, y definición de los cambios deseados.

La *terapia sistémica*, a partir de la información obtenida por la entrevista, comienza una acción que pone el énfasis en buscar y solucionar la causa del problema del sistema familiar, desde el patrón de relaciones intrafamiliares y no de las diversas explicaciones que se den en cada ocasión, especialmente si se culpa a factores externos. De esta manera, esta terapia propia de la Intervención sistémica-familiar puede seguir el proceso siguiente: Fase de demanda; Fase de exploración; Fase de análisis; Fase de terapia (Fernández y Alemán Bracho, 2003).

2.6. Modelos técnicos: Gestión de Casos y Servicios sociales.

El milagro de la técnica. Todo se puede experimentar, todo se debe controlar, mediante procesos predeterminados aplicados de manera general, impersonal a veces, en busca de ese tridente funcional: eficacia, eficiencia y calidad. Y lo social no escapa de esta gestión técnica, profesional y organizativamente, de las solicitudes y de los instrumentos, de las reclamaciones y las prestaciones, asumiendo bien el lenguaje y las prácticas del mundo empresarial, bien defendiendo la normatividad del proceso administrativo y de la organización institucional. Todo más fácil, todo más rápido.

La Intervención social debe ser, en este sentido, un proceso claro de atención técnica al servicio de los usuarios como “demandantes de ayuda” en el seno de Instituciones formales. En el seno de la iniciativa privada, como acción profesional del Trabajo social “caso a caso” (*case management*) en el seno de organizaciones de Asistencia social (Fernández y Ponce de León, 2005); en el seno de la Administración pública, mediante la labor institucional del Trabajo social en el campo de los Servicios sociales, acogiendo y analizando las demandas formales y usando adecuadamente los recursos, gestionando las peticiones y aplicando las prestaciones (recursos, servicios, equipamientos). Sobre este principio se fueron construyendo los *modelos técnicos en Trabajo social*, subrayando su papel como instrumento administrativo y gestor, paralelos o al servicio del Estado del Bienestar: el enfoque de Gestión de casos y el modelo de Servicios sociales.

En primer lugar el histórico *modelo de Gestión de Casos*. Trabajar caso a caso, persona a persona, de manera integral y eficiente. En el mundo anglosajón nació este modelo de gestión de casos (*case management*), a partir de la de exigencias modernas de organización empresarial, las aportaciones de los modelos de resolución de problemas y la teoría de sistemas. Por ello se ligó, en sus inicios, a la tradicional experiencia del movimiento pionero del Trabajo social, el “casework” (Rose, 1992): la Charity Organization Society (COS), Mary Richmond (*Social Diagnosis*), el matrimonio Barnett (*Settlements*) o Jane Adams (*Hull Houses*). Este enfoque de gestión se configuró como el principal sistema de Intervención técnica integral del primer Trabajo social, mediante la ordenación racional y el uso eficaz de los recursos de una comunidad,

atendiendo las necesidades diagnosticadas como “problemas personal” (fundamentalmente de tipo psicológico), como desarrolló O'Connor. El *case management* apareció como un modelo de notable impacto en la disciplina, tanto en su origen como en ciertas prácticas asumidas en su desarrollo (protocolos de actuación y terminología médica), como en su evolución posterior, ligada a la eficiencia económica y el alcance del bienestar por medio de la Intervención social, aplicando conceptos y métodos propios de la gestión privada (Fernández y Ponce de León, 2005).

El profesional se convertía en receptor de demandas, analista de necesidades y gestor de recursos “caso a caso”. Atendía al usuario/cliente, determinando su problema como un “caso” sobre el que intervenir, desde la asistencia social profesional en el sistema y el nivel adecuado (público-privado, general-específico, familiar-comunitario), con tres grandes protagonistas (Rose, 1992):

- El recurso: los servicios sociales disponibles, propios o derivados.
- El profesional: el trabajador social o el equipo interdisciplinar.
- El cliente: la persona que realiza la demanda.

Este modelo sitúa, en la actualidad, al Trabajador social, como hemos señalado, en el rol de gestor de los recursos del proceso concreto y del sistema general (Hamilton, 1974). Un gestor que interviene en función del procedimiento establecido en su contexto organizativo, siempre al servicio:

- a) Del usuario, gestionando el proceso de Intervención personal, desde la orientación, asesoramiento y actuación administrativa de la demanda concreta y de los recursos disponibles.
- b) De la institución, gestionando los medios propios de la misma destinados a la Intervención social de los casos presentes y futuros.

Se fue implantando de manera generalizada en las primeras organizaciones de *Social work* como modelo de gestión técnica y profesional de la Intervención social a corto plazo, atendiendo demandas de urgente necesidad, y a largo plazo, a través del uso normalizado de recursos político-sociales para la solución automática de problemas sociales objetivamente determinados. Para ello, la gestión de casos presenta cinco principios claves: Autodeterminación del usuario, Actuación integral, Planificación de la Intervención, Gestión eficaz de recursos, y Prestación sostenida de servicios.

Estos principios determinan una acción profesional caracterizada por ser directiva y vertical, individualizada y concreta, y siempre microsociales; solo alcanza la dimensión macrosocial al participar en el sistema político general de referencia, aspirando a alcanzar tanto la utilización óptima de los recursos y la eficacia en la resolución de los problemas sociales, como lograr la cercanía de los Servicios sociales a la ciudadanía alcanzando los niveles adecuados de Bienestar en la comunidad de referencia

(Fernández y Ponce de León, 2005). Así se pueden establecer una serie de rasgos comunes a sus múltiples variaciones institucionales y organizativas:

- Actuación individualizada del caso, atendiendo a las características y circunstancias personales del usuario (gestión).
- Apoyo integral a las necesidades sociales presentadas (de salud, educativas, de ingresos, de vivienda, etc), y su evolución temporal.
- Implicación participativa del usuario y su familia, tanto en la planificación como en el desarrollo.
- Conocimiento, uso y evaluación profesional de los recursos reales y potenciales, de la propia institución y de las organizaciones colaboradoras.
- Prestación de servicios adecuada a las necesidades del usuario, siempre desde el respeto a la confidencialidad del proceso y la privacidad personal.
- Colaboración con equipos interdisciplinarios que puedan atender las deficiencias en la integración social (psicólogos, abogados, educadores).
- Evaluación del proceso en función del uso de recursos, para mejorar la calidad y el acceso a los servicios demandados.

La actuación profesional contiene un método general de Gestión de casos, que puede presentar las siguientes fases de implementación en función de la Institución de referencia (Martínez, 2005):

1. Fase de Atención y asesoramiento: definición del “caso” y determinación del servicio de asistencia pertinente (general o específico) para el usuario/cliente.
2. Fase de Revisión: análisis de los recursos e instituciones necesarias, en función de la normativa legal y el proceso administrativo pertinente.
3. Fase de Intervención: aplicación de los medios determinados, desde una información clara sobre los mismos y una relación de ayuda técnica, proponiendo, evaluando y seleccionando las opciones de solución y aplicando:
 - La orientación e información de los recursos (en coordinación con otras instituciones y profesionales)
 - La generación de redes sociales de apoyo.
 - El aprendizaje de habilidades y el desarrollo de capacidades.
 - La interacción profesional, desde la comunicación y la mediación
 - La actuación por programas, elaborando informes y fichas sociales de los casos.
4. Fase de seguimiento: valoración del proceso desde el acompañamiento activo del proceso, y del uso de los usuarios/clientes de los recursos puestos a su disposición.
5. Fase de supervisión: evaluación de la eficacia de los Servicios sociales y de la eficiencia de los recursos aplicados, en relación en la primera solución

objetiva de los problema sociales determinados como “caso”, y finalmente del grado de satisfacción del usuario/cliente respecto a la terminación del mismo.

Y en segundo lugar aparece como herramienta técnica de Intervención el *modelo de Servicios sociales*: los Servicios sociales como medio central para el Trabajo social, como medio de referencia para el mismo e instrumento destacado de Intervención. Así el Trabajo social, tras años de acción y reivindicación, se convertía en ciencia aplicada y profesión corporativa de referencia para el Estado del bienestar. Era el responsable de la defensa, desde lo público, de los *derechos sociales de ciudadanía* en el nuevo sistema estatal de Servicios sociales. Y dichos servicios eran, o debían ser, el espacio organizativo e institucional donde el Trabajo social asumía la dirección del proceso de Intervención, con una función técnica y pública reconocida, de garantía del cumplimiento de los citados *Derechos sociales de ciudadanía* del usuario (y no “clientes”) de manera integral, dotándose de un proceso administrativo regulado, de una metodología homologada, y de una serie de medios profesionales y universales de atención.

A principios del siglo XXI encontramos una definición teórico-metodológica consensuada y general sobre el Trabajo social como protagonista central de los Servicios sociales: un instrumento técnico de Intervención político-social científicamente fundado, administrativamente regulado, institucionalmente integrado y profesionalmente desplegado (Rater-Garcette, 1996).

Sobre esta metodología, y en función del uso específico o combinado de los diversos *modelos teóricos de referencia* (Méndez-Bonito, 2000), despliega su labor técnica de Intervención en los Servicios sociales:

1. Siguiendo a rajatabla los valores intrínsecos de la profesión, centrados en el *valor humano* como referencia ética.
 - De este valor central surge la defensa de la libertad personal y de su interrelación con la responsabilidad colectiva, así como de la igualdad de oportunidades y del valor y dignidad de todos los seres humanos y de todas las comunidades.
 - La solidaridad, la implicación, el desarrollo, la reivindicación, la lucha contra la exclusión, etc., son algunos de los principios morales inscritos en este valor humano, los cuales se encuentran sancionados y expresados en los códigos de ética profesional nacionales e internacionales (Zamanillo, 1999: 15-16).
2. Siendo fiel a la valoración técnica y al proceso administrativo consecuente en la satisfacción de las necesidades y la realización de las oportunidades vitales de los usuarios, mediante el aprovechamiento adaptado de los recursos:

- *internos*: personales (motivacionales, de autoestima, conductuales, afectivos, sanitarios, psicológicos, psiquiátricos, económicos, sociales, etc.) y familiares.
 - *externos*: los ofrecidos por toda clase de entidades públicas (administración europea, estatal, autonómica, local) y privadas (organizaciones empresariales, sindicales, asociaciones, fundaciones, patronatos, colegios profesionales, organizaciones no gubernamentales, entidades religiosas, etc.), especialmente los que ofrecen los Servicios Sociales (generales y especializados) y el resto de instituciones político-sociales (Moix, 2004: 133-134).
3. Trabajando codo con codo con la persona, la gran protagonista del proceso de Intervención, en sus diferentes dimensiones. Por ello el Trabajo Social se ejerce sobre *los individuos (y sus familias), los grupos y las comunidades*, siempre dentro de un método básico e integral común. Éstos son los usuarios de los Servicios sociales, y que dan lugar a las tres grandes ramas o especialidades de la disciplina, que de manera tradicional han venido siendo consideradas como sus métodos primarios o básicos: *el Trabajo Social con casos, el Trabajo con grupos y el Trabajo Social con comunidades*.

El Trabajo social actúa, en resumen, para cumplir desde su identidad y metodología propia, y en sus campos de actuación, los fines antes citados de la Política social como actividad técnica y profesional en el marco de estos Servicios (De la Red, 1993: 151):

- En referencia al Bienestar social, delimita y atiende las *necesidades sociales* supuestamente objetivas desde el estudio empírico: estas necesidades son, por definición, ilimitadas y crecientes (siguiendo la pirámide de Maslow) a diferencia de los recursos que son, por principio, limitados (desde esta perspectiva, los *problemas sociales* no son más que las necesidades sociales no satisfechas). El Trabajo social actúa profesionalmente para satisfacerlas en los límites que marca la ley, que permite la propia capacidad del usuario, y que aporta la comunidad, bien en el campo de la sanidad (prestaciones socio-sanitarias, apoyo familiar), la educación (servicios a la comunidad, ayudas a la escolarización), la manutención (ingresos mínimos, ayudas de emergencia, prestaciones para la integración), la dependencia (prestaciones económicas, servicios auxiliares), bien en el resto de campos de información e intervención social (programas comunitarios, actuaciones de mediación, proyectos de reinserción, actuaciones contra la exclusión, campaña de sensibilización), etc. Por ello, su satisfacción remite a los presupuestos del Bienestar.
- En referencia a la Justicia social, interviene en la promoción y el cumplimiento de las *oportunidades vitales* reconocidas como Derechos sociales, que aseguran la posibilidad de que se puedan cumplir en los diversos planos de la existencia

humana reconocidos constitucionalmente, en función de la dialéctica necesidades-recursos establecida por las ciencias descriptivas (sociología, pedagogía, psicología) o sancionadas por las ciencias normativas (derecho, política social). Una serie de oportunidades que los trabajadores sociales encauzan en el sistema normativo e institucional de la Política social. Así se materializan los presupuestos de la Justicia.

- En relación al Orden social, el Trabajo social aparece como factor de cambio o continuidad del sistema político-social vigente, que determina, como señala Payne, el desarrollo institucional y profesional del Trabajo social en:
 - Los intentos de organizar la ayuda social de manera sistemática,
 - Las posibilidades para controlar, limitar o administrar el uso de recursos de los servicios sociales por el público,
 - El desarrollo de nuevas instituciones sociales,
 - Las tendencias económicas, políticas e ideológicas,
 - Los cambios en las necesidades del debate público,
 - Los cambios de necesidades y métodos del control social,
 - La implantación de valores y creencias en las sociedades,
 - Los cambios legislativos y sus repercusiones sociales,
 - Las mejoras académicas e intelectuales en la profesión,
 - El empleo y organización del Trabajo social en las organizaciones públicas,
 - La relación o influencia de ocupaciones afines (Payne, 1995: 28-33).

2.7. Modelos comunitarios.

El ser humano vive siempre en comunidad. Los problemas individualmente recibidos y atendidos tienen su causa o son consecuencia del funcionamiento del ambiente comunitario, como factor de socialización efectiva o como factor de exclusión inmediata. La comunidad es tanto objeto de Intervención como medio para resolver fracturas presentadas, de manera aparente, como personales, individuales, pero que se demuestra siempre en una raíz de funcionamiento material y ético colectivo (Pastor Seller, 2004).

Así lo plantean *los modelos comunitarios en Trabajo social*, que, para Payne (2002:100), partiendo del conocimiento teórico aportado por la sociología y la antropología (documental o tras el trabajo de campo), diseñan métodos de Intervención práctica y directa con los colectivos (territorial, cultural o étnicamente), sostenidos en programas de organización y participación de la comunidad para alcanzar niveles óptimos de funcionamiento interno, de bienestar común y de integración de sus integrantes en el medio urbano-local más amplio.

Busca resolver los problemas personales transformando la comunidad donde surgen y donde afectan. Por ello, sus principios hacen referencia, en todas sus modalidades, a los siguientes elementos (Marchioni, 1999):

- El análisis compartido: de manera conjunta, profesionales y ciudadanos plantean las causas y consecuencias colectivas de los problemas que afectan a la comunidad.
- La planificación colaborativa: mediante el trabajo común, se diseña un plan de acción que recoja la labor técnica y las demandas ciudadanas.
- La organización democrática: elección de representantes en los procesos de dirección y gestión
- El desarrollo equilibrado: atender a todas las dimensiones de manera ponderada.
- La acción transformadora: la finalidad esencial de todo el proceso

Nos encontramos, pues, ante un conjunto de modelos que pretenden vincular lo individual y lo colectivo, y lo teórico y lo práctico, investigado desde una perspectiva macro y colaborando con las personas y sus necesidades concretas. Por ello, su objetivo fundamental es la promoción de la calidad de vida y la reducción de los problemas sociales desde una perspectiva positiva de la Intervención que transforme el contexto de referencia y de pertenencia de una comunidad, definida tanto desde términos geográficos como desde valores socioculturales (étnicos, éticos o estéticos). El Trabajo social comunitario busca, por tanto, cambiar y transformar el entorno donde viven estas personas, desde su opinión y con su participación (Ramos Feijoó, 2000).

Pero la modificación propuesta es siempre responsabilidad, autónoma y consciente, de los miembros de la misma. El trabajador social en el ámbito comunitario debe traspasar el poder de decisión y actuación a los ciudadanos, consiguiendo que aprendan a conocer su problemática común, a reivindicar sus derechos, a organizarse colectivamente y, finalmente, a gestionar su entorno (el barrio, la población, la comunidad). Y en este proceso de Intervención, plural en cuanto a las ideas de partida y la idiosincrasia del colectivo, presenta las siguientes fases generales (Ander Egg, 2006):

1. Fase de *diagnóstico* de problemas y necesidades, mediante una investigación preliminar basada en técnicas de recogida de datos (observación, entrevistas, fuentes documentales).
2. Fase de *planificación*, definiendo y priorizando los objetivos junto a los agentes de la comunidad, de manera realista y viable, bien desde la decisión ciudadana autónoma desde abajo (con líderes elegidos democráticamente o asambleas abiertas), bien desde una esfera técnica o autoridad política/administrativa desde arriba; estableciendo los programas y acciones,

los instrumentos, los recursos, el calendario, la coordinación vertical y horizontal, la participación, y los liderazgos locales.

3. Fase de *intervención*, mediante la ejecución de las propuestas diseñadas y las tareas específicas, en el espacio concreto y en el tiempo estipulado, alcanzando los objetivos establecidos. Etapa de ejecución de la aplicación programada, en función de los recursos disponibles, las directrices institucionales y el compromiso de la comunidad.

4. Fase de *evaluación*, midiendo los resultados y analizando los factores básicos en relación a los objetivos propuestos, los procedimientos empleados y los usuarios participantes. Nivel aplicado de manera continua a lo largo de todo el proceso, revisando el mismo diseño inicial, siguiendo con las correcciones de la ejecución y terminando con la comparación entre los resultados conseguidos y los esperados.

Dentro de este modelo general podemos señalar diferentes propuestas aplicadas en los últimos años:

1. Los enfoques tradicionales: *Desarrollo de la comunidad* y *Acción social*.
2. La perspectiva socialista.
3. El enfoque de Redes sociales.
4. La Investigación-acción comunitaria.
5. La Planificación integral.

2.8. Modelos socio-laborales.

Sin trabajo no hay integración real posible; sin una orientación sociolaboral adecuada o sin generar puestos laborales socialmente responsables, la Intervención se queda corta en sus objetivos de autonomía o se limita a la mera dependencia perenne de usuarios. Estos son los axiomas de los *modelos sociolaborales en Trabajo social*, que ponen el acento en conocer y saber usar los instrumentos de la economía, y en comprender y actuar en la realidad del mercado del trabajo, al servicio de las necesidades y oportunidades vitales de los usuarios, sus familias y sus comunidades (Chaves, Monzón y Zaragoza, 2013).

El siglo XXI nos habla del papel de la Economía social y cooperativa como instrumento central para la Intervención social, bajo un nuevo paradigma teórico transversal. Un paradigma que se demuestra imprescindible, desde el estudio empírico y para la acción técnica, ante una crisis socioeconómica que ha puesto de relieve una notable ausencia de capacidad de reacción y adaptación sociolaboral de la Intervención social, en pleno debate sobre la sostenibilidad del actual nivel de desarrollo del Estado del Bienestar en España (Rubio, 2007).

En un contexto de escasez como el vivido desde 2008 en España, caracterizado por el desempleo masivo y la precarización creciente de las condiciones de trabajo, el Tercer sector ha demostrado fortalezas inusitadas que deben integrarse teórica y metodológicamente, a través de este nuevo paradigma, en la formación académica, la praxis profesional y el discurso ético del Trabajo social. Cuando el trabajo escasea es posible crearlo dignamente desde el Trabajo social; se acredita en numerosas experiencias en las que colabora, se exige ante datos y dramas demasiado urgentes, desde estos axiomas.

1. La mejor Política social es una acertada Política laboral.
2. El Trabajo social debe integrar en su metodología y técnicas el conocimiento y actuación de la realidad económica y laboral de la sociedad.
3. Debe generar instrumentos de inserción sociolaboral desde la información y la colaboración con la Economía social y cooperativa, como medio para superar la vulnerabilidad y obtener una integración autónoma y efectiva.

Así se configura este modelo que convierte al Trabajo social en mecanismo de inserción desde:

- la Orientación socio-laboral: colaboración entre Orientación laboral e Intervención social en los itinerarios individuales y la planificación colectiva (desde los casos particulares a los colectivos específicos).
- la Economía social: asociaciones, cooperativas, empresas de inserción o fundaciones (el Tercer Sector).

2.9. Modelos especializados.

Cada área o campo sectorial y específico de la Intervención del Trabajo social presenta, también, diversos enfoques, estilos, prioridades u ópticas, que dan lugar una tipología variada. Como ejemplo de lo dicho, aportamos la diversidad presente en algunos de los campos más paradigmáticos, por su nivel de vulnerabilidad o exclusión, en la práctica profesional: el Trabajo social con personas sin hogar, ante la discapacidad, con la inmigración, en la drogadicción, dentro de la escuela, con personas mayores o para la juventud, así como los nuevos campos emergentes.

- Personas sin hogar (*sinhogarismo*): modelos bajo la Teoría de la escalera o bajo la propuesta del *Housing First* (Moreno, 2012; FENTSA, 2012).
- Personas con discapacidad: modelos de prescindencia, médico-rehabilitador (Romañach, 2009), social, de diversidad, y de planificación (Palacios, 2008).
- Personas inmigrantes: modelos de asimilación, interculturalidad o multiculturalidad (Sartori, 2001).

- Personas mayores: modelos residencial o de envejecimiento activo (Rodríguez, 2009; Medina, 2000).
- Personas jóvenes: modelo de Trabajo social con jóvenes o *Trabajo social con gente joven* (Arias y Sánchez, 2012).
- Personas adictas: modelos de reducción de daños, abstinencia o integral (Serrano, 2006).
- En la escuela: modelo de redes de apoyo escolar, de Trabajo social escolar, de Cultura de paz (García y Benito, 2001) o sistémico-educativo.
- Emergentes: Trabajo social rural, medioambiental, mediador, perito (Robles, 2004), como agente de desarrollo y de igualdad de oportunidades, forense (Krmptic, 2013), o ligado a sectores de marketing social, gestión de redes digitales solidarias o a la responsabilidad social corporativa.

Bibliografía.

- AGUILAR, M. J. (1991), "La reconceptualización del Servicio social en España". En CASADO, D. (dir.), *Introducción en los Servicios sociales*. Madrid: Acebo.
- ALEMÁN BRACHO, M.C. y FERNANDEZ GARCÍA, T. (2004), *Introducción a los servicios sociales*. Madrid: UNED
- ALIENA, R. (1993), "Once hipótesis sobre el estado de bienestar y la política social". En *Cuadernos de Trabajo social* 6: 9-23.
- ALTHUSSER, L. (1977), *La filosofía como arma de la reacción*. México: Siglo XXI.
- ALVÉS, M. (2012), "El papel de las administraciones públicas en el fomento de las empresas de inserción". En *Cuadernos de trabajo social* 25/1: 173-192.
- ANCIZU, I. y FONTANALS, D. (2012). "Envejecimiento activo y dependencia". En *Servicios sociales y política social* 99: 63-78.
- ANDER-EGG, E. (1972), *El Trabajo Social como Acción Liberadora*. Buenos Aires: Humanitas.
- (1990), *Historia del Trabajo social*. Buenos Aires: Humanitas.
 - (2006), *Metodologías de acción social*. Jaén: Universidad de Jaén.
- ARIAS, A. y SÁNCHEZ, E. (2012), "El trabajo (social) con jóvenes y la problematización de la categoría juventud". En *Revista de Estudios de Juventud*, 97: 77-92
- AYALÓN, N. y MOLINA, M^a L. (2007), "La desigualdad social: desarrollo y desafíos del Trabajo Social desde la reconceptualización en América Latina". En *Perspectivas: revista de trabajo social* 17: 43-66.
- AYLWIN DE BARRIOS, N, et al (1982), *Un enfoque operativo para el Trabajo Social*. Buenos Aires: Humanitas.
- BACHMANN, C. y SIMONIN, J. (1981), *Changer au quotidien. Une introduction au travail social*. París: Editions Études Vivantes.
- BALLESTERO, A. (2004), "Aportaciones de la Filosofía al Trabajo Social: el existencialismo de Donald F. Krill". En *RTS Revista de Trabajo Social* 175: 28-56.

- BALLESTERO, A. & IDARETA-GOLDARACENA, F. (2013), "Ética, paternalismo y burocracia en Trabajo Social". En *Portularia XIII/1*: 27-35.
- BANKS, S. (2010), "Ethics and the youth worker". En S. Banks (ed) *Ethical issues in youth work*. Milton Park: Abingdon.
- BARBERO, J.M. (2002), *El trabajo social en España*. Madrid: Mira Libros.
- (2006), "La autogestión del Trabajo Social y la perspectiva del investigador". En *Cuadernos de trabajo social* 19: 43-54.
- BASTIDA, A. y CASCÓN, P. (1995), *Educación para la paz*. Málaga: Aljibe.
- BECERRA, R.M. (1999). *Trabajo Social en Drogadicción*. Buenos Aires: Humanitas.
- BERIAN, J. (1990), *Estado de bienestar, planificación e ideología (Trabajo social, política social)*. Madrid: Editorial Popular.
- BERNE, E. (2007), *Juegos en que participamos*. Barcelona: RBA.
- BISNO, H. (1969), "A theoretical Framework for Teaching Social Work Methode and Skills with a particular Reference to Undergraduate Social Welfare Education". En *Journal of Education for Social Work* 2.
- BLUMER, H. (1982), *El Interaccionismo simbólico, perspectiva y método*. Barcelona: Hora D.L.
- BÓDALO, E. (2008), *Dependencia y vulnerabilidad. Trabajo social y discapacidad*. Murcia: Diego Marín ed.
- BUENO ABAD, J. R. (1992), *Los servicios sociales como sistema de protección social*. Valencia: Nau Llibres.
- BUENO, J. R. et al. (1998), *La construcción y transmisión de los saberes en Trabajo Social*. Valencia: Universitat de València-Estudi General.
- BUSCH-GEERTSEMA, V. (2012), "The Potential of Housing First from a European Perspective". En *European Journal of Homelessness* 6 /2: 209-216.
- CABRA, M.A. & TUSSY M. (2008). "Ejemplo de buena práctica de inclusión social a través del empleo. La gestión de ayudas de la Unión Europea por entidades privadas de acción social". En *Trabajo social hoy* Extra 1: 85-92.
- CABRERA, P.J. y RUBIO, M.J. (2008), "Las personas sin hogar hoy". En *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración* 75: 51-74.
- CAMPANINI, A. y LUPPI, F. (1991), *Servicio Social y modo sistémico*. Barcelona: Paidós.
- CANO, C. & MORO, M.P. (2009), "Introducción a la evaluación de las organizaciones sociales a la luz de la economía de solidaridad". En *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social* 45: 129-136.
- CASADO, D. (1989), *Introducción a los Servicios sociales*. Madrid: Acervo.
- CHADENZON, G. y LACESTRE, A. (1983), *El Análisis transaccional*. Madrid: Morata.
- CHAVES, R., MONZÓN J.L. & ZARAGOZA, G. (2013), "La economía social: concepto, macromagnitudes y yacimiento de empleo para el Trabajo Social". En *Cuadernos de Trabajo social* 26/1: 19-29.
- COSANO, F. (2006), "Influencias teóricas en el trabajo social". En *Documentos de trabajo social* 37: 121-140.
- COUSSÉE, F. (2008), *A century of youth policy*. Gent: Academia Press.

- DE CASTRO, M. (2013). "Equidad, cohesión y economía social". En *Cuadernos de Trabajo social* 26/1: 31-41.
- DE LAS HERAS, P. Y CORTAJARENA, E. (1979), *Introducción al bienestar social*. Madrid: Federación Española de Asociaciones de Asistentes Sociales.
- DE LA RED, N. (2011), "Derechos económicos y sociales: nuevos y viejos compromisos del Trabajo Social". En *Trabajo social hoy* 63: 73-95.
- DE LAS HERAS, M^a P. (2005), "La universalización de los Servicios Sociales: el cuarto pilar del Estado de Bienestar". En TEZANOS, J.F. (coord.), *Tendencias en exclusión social y políticas de solidaridad*. Madrid: Iniciativas editoriales Sistema, 73-100.
- DE ROBERTIS, C. (1992), *Metodología de intervención en trabajo social*. Barcelona: El Ateneo.
- DESROCHE, H. (1987), *Pour un traité d' économie sociale*. París: CIEM.
- DOHERTY, J. (2005), "El origen del sinhogarismo: perspectivas europeas". En *Documentación social* 138: 41-62.
- DOMINGUEZ PACHÓN, M.J. (2005), "Cambios sociales actuales y adaptación de la profesión a los mismos". En *Humanismo y trabajo social* 4: 65-90.
- DOMINELLI, L. y McLEOD, E. (1999), *Trabajo Social Feminista*. Madrid: Cátedra.
- DU RANQUET, M. (1996), *Los modelos en Trabajo social. Intervención con personas y familias*. Madrid: Siglo XXI.
- EAPN (2013), *Memoria EAPN*. Madrid
- FEANTSA (2012), *European Federation of National Organisations Working with the Homeless. On the way home?. FEANTSA monitoring report on homelessness and homeless policies in Europe*.
- FERNÁNDEZ, J.M. (2012), "El capital social. Potencial para la investigación-acción de un paradigma emergente". En *Cuadernos de Trabajo social* 25/2: 297-308.
- FERNÁNDEZ GARCIA, T., y ALEMAN BRACHO, M.C. (2003), *Introducción al trabajo social*. Madrid: Alianza Editorial.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T., y ARES, A. (2003), *Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación*. Madrid: Alianza ed.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T. y PONCE DE LEÓN, L. (2005), "El proceso de intervención del Trabajo Social con casos". En FERNANDEZ, T., *Trabajo social con casos*. Madrid: Alianza ed., 195-220.
- FERNÁNDEZ RIQUELME, S. (2015). *Teoría de la Intervención social*. Murcia: Diego marín.
- FERNÁNDEZ SANZ, M. (2008), "¿Los pilares del Estado de Bienestar del siglo XXI?". En *Temas para el debate* 159: 23-26.
- FERREIRA, M. (2010), "De la dis-capacidad hacia la diversidad funcional. Un ejercicio de dis-normalización". En *Revista Internacional de Sociología* 68/2: 289-309.
- FILARDO, F. (2012), "Mucho por hacer: el trabajo social ante la crisis en España". En *Documentos de Trabajo social* 51: 28-44.
- FREIRE, P. (1993), *Pedagogía de la esperanza: un reencuentro con la pedagogía del Oprimido*. Madrid: Siglo XXI.
- FRIEDLANDER, W. (1979), *La dinámica del Trabajo social*. México: Pax.
- FUNDACIÓN FOESSA (2012), *Exclusión y Desarrollo Social. Análisis y perspectivas*. Madrid: Caritas española.

- GALLEGO, P. (2000), "Inmigración-interculturalidad. Un trabajo social fronterizo". En *Trabajo social: compromiso y equilibrio*.
- GALLEGO, R., SUBIRATS, J., y GOMA, R. (2003), *Estado de bienestar y comunidades autónomas: la descentralización de las políticas sociales en España*. Barcelona: Tecnos.
- GARCÉS FERRER, J. (1995), *Sistema público y administrativo de los Servicios sociales*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- GARCÍA, A. y BENITO, J. (2001), "Educación para la paz y cultura de paz". En *Anales de pedagogía* 18: 65-86.
- GARCÍA, A. y CRUZ, M.A. (2010), "Tendencias en pobreza y exclusión en Europa". En *Documentación social* 157: 75-93.
- GARCÍA, J. y MELIAN, J. R. (1993), *Hacia un nuevo enfoque del Trabajo Social*. Madrid: Narcea.
- GARCÍA INDA, A. y SUSÍN BELTRÁN, R. (1998), "Políticas sociales y Derecho". AÑON ROIG, M^a J. (coord), *Derecho y sociedad*., Valencia: Tirant lo Blanch, 133-155.
- GARVIN, Ch. D. y TROPMAN, J. E. (1992). *Social Work in Contemporary Society*. New Jersey: Prentice-Hall.
- GÓMEZ, F., y MOÑIVAS, A. (2005), "Convergencia europea, Trabajo Social y nuevas tecnologías". En *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 18, pp. 57-77.
- GÓMEZ MOYA, J., PÉREZ COSÍN, J.V., y JULVE, M. (1999), *Trabajo social: orientaciones y prácticas formativas*. Valencia: Gules.
- GONZÁLEZ HERRERO, F.J. (2007), "Reflexión en torno al objeto y el desarrollo del trabajo social: Sociedad(es) y Trabajo Social otra verdad incómoda". En *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, nº 40-42, pp. 227-236.
- GONZÁLEZ MUÑOZ, M. C. (1996), "Principales tendencias y modelos de la Educación ambiental en el sistema escolar". En *Revista Iberoamericana de Educación* 11: 13-74.
- HAMILTON, G. (1974), *Teoría y práctica del Trabajo Social de casos*. México: La prensa mexicana.
- HERAS, I. & SÁNCHEZ, M. (2011), "Rentas mínimas de inserción. El Salario social como último recurso del sistema público de protección social". En *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social* 49: 74-109.
- HERNÁNDEZ, V.M. (2001-2002), "El asesoramiento a los centros educativos desde los sistemas de apoyo externo". En *Curriculum* 15: 117-140.
- HERNÁNDEZ ARISTU, J. (1991), *Acción comunitaria e intervención social*. Madrid: Ed. Popular.
- HERNÁNDEZ-VALENCIA, R.A & LASSO-RAMÍREZ, N.C. (2012), "Capital social y desarrollo institucional: factores que inciden en el desarrollo regional". En *Revista Memorias*, 10/17, 33-44.
- HERRERA GOMEZ, M. y ALEMAN BRACHO, M^a.C. (2006), "La intervención social en una sociedad reticular". En *Papers: revista de sociología* 81: 229-247.
- HILL, M. (1977), *Understanding Social Policy*. Oxford: Blackwell.
- ITUARTE, P. (2011), "Trabajo social clínico con personas mayores". En MARTÍN, M. (coord.), *Trabajo social en gerontología*. Madrid: 275-296.
- JEHU, D. (1979), *Modificación de la conducta en Trabajo Social*. México: Limusa.

- KERTÉSZ, R. (2003), *Análisis Transaccional Integrado*. Caseros: Editorial IPPEM.
- KISNERMAN, N. (1995), "Trabajo Social ¿tecnología o disciplina científica?". En *Treball Social*, 70-71.
- KRILL, D. E. (1978), *Existential Social Work*. Nueva York: The Free Press.
- KRMPOTIC, C. (2013), "El trabajo social forense como campo de actuación en el arbitraje de lo social". En *Trabajo social global* 3/4: 37-54.
- KRUSE, H. (1971), "La reconceptualización del servicio social en América Latina". En *Selecciones de Servicio Social* 4/13: 3-11.
- KUNSTREICH, T. y LINDENBERG, M. (2002), "Die Tantalus-Situation – Soziale Arbeit mit Ausgegrenzten". En THOLE, W. (Edt.), *Grundriss Soziale Arbeit*, (pp. 349- 366). Opladen: Leske-Budrich.
- LABRADOR, J. (2004), "Intervención social e inmigración". En *Portularia* 4: 7-18.
- LAPARRA, M., et al. (1990), *Cuestiones en torno al trabajo social*. Madrid: Ed. Popular.
- LE POULTIER, J. (1985), *Travail Social. Inadaptation sociale et processus cognitifs*. Paris. PUF.
- LEIBY, J. (1979), *A history of social welfare and social work in the United States*. New York: Columbia University Press.
- LEÓN, E.F. (2003), "Trabajo social en residencias de personas mayores". En MARTÍN, M. (coord.), *Trabajo social en gerontología*. Madrid: 275-296.
- LIMA, A. (2011), "Servicios sociales, trabajo social y crisis". En *Revista de servicios sociales y política social* 93: 83-92.
- LÓPEZ-ARANGUREN (2008), "Proyectos integrales del tercer sector: las nuevas caras de la inclusión". En *Trabajo social hoy* Extra 1: 45-54.
- LUBOVE, R. (1965), *The professional altruist: The emergence of social work as a career 1880-1930*. Boston: Harvard University Press
- MARCHIONI, M. (1999), *Comunidad, participación y desarrollo: teoría y metodología de la intervención comunitaria*. Madrid: Ed. Popular.
- MARCOS, P. (2003), "El Trabajo social en residencia para personas mayores dependientes". En *TS nova* 4: 81-86.
- MARCUELLO, Ch. (2001), "Ciencia, palabras, miradas y Trabajo Social". En *Acciones e investigaciones sociales* 12: 95-114.
- MARTÍNEZ MARTINEZ, M^a J. (2005), *Modelos Teóricos del Trabajo Social*. Murcia: Editorial DM.
- MARTÍNEZ VALLE, L. (2009), "La Economía social y solidaria: ¿mito o realidad?". En *Íconos: Revista de Ciencias Sociales* 34: 107-113.
- MASSÓ, F. (2008), *Análisis Transaccional II. Educación, autonomía y convivencia*. Madrid: Editorial CCS.
- MAYOR ZARAGOZA, F. (2004), "Educación para la paz". En *Educación XXI* 6: 17-24.
- MEDINA, M. (2000), "Trabajo social y personas mayores". En MARTÍNEZ, M.J., *Para el Trabajo social: aportaciones teóricas y prácticas*. Murcia: 421-448.
- MERCADO, E., AIZPURÚA, E. & GARCÍA, L.M. (2013), "Avanzando hacia la igualdad de oportunidades en la inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad". En *Cuadernos de Trabajo social* 26/1: 95-104.

- MOIX MARTÍNEZ, M. (2006), *Teoría del Trabajo social*. Madrid: Síntesis.
- (2009), "Justicia y Justicia social. Recapitulación". En *La razón histórica* 9: 25-28.
- MORALES J. F., y OLZA, M. (1996), *Psicología Social y Trabajo Social*. Madrid: McGraw-Hill.
- MORÁN, J.M. (2006), *Fundamentos del Trabajo social: Trabajo social y epistemología*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- MORENO, G. (2012), "Exclusión social severa y sinhogarismo: ¿qué opinan las personas usuarias sobre los recursos?". En *Portularia* 12: 245-253.
- MUNUERA, P. (2008), "Precedentes del Trabajo social: precursores y reformadores sociales". En FERNANDEZ, T. y ALEMÁN, C. (coord.), *Introducción al trabajo social*. Madrid: Alianza ed., 50-77.
- MUYOR, J.(2011), "La (con)ciencia del Trabajo Social en la discapacidad: Hacia un modelo de intervención social basado en derechos". En *Documentos de Trabajo Social* 49: 9-33.
- NAVARRO, P.A. (2013), "El retorno de la beneficencia: Cáritas, Cruz Roja y otras ONG "sustituyen" servicios sociales y ayudas recortadas". En *El siglo de Europa* 1017: 32-38.
- OCDE (2013), *Crisis squeezes income and puts pressure on inequality and poverty*. Paris: OCDE.
- OLZA, M. (1996), "Trabajo Social de casos individuales". En MORALES, J.F. y OLZA, M., *Psicología Social y Trabajo Social*. Madrid: McGraw-Hill.
- PALACIOS, A. (2008), *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid: CERMI.
- PALOMAR, M. y SUÁREZ, E. (1993), "El modelo sistémico en el trabajo social familiar: consideraciones teóricas y orientaciones prácticas". En *Alternativas* 2: 169-184.
- PASCAL, H. (1992), "Ciencias humanas y Trabajo Social". En DE ROBERTIS (Coord), *Metodología de la intervención en Trabajo Social*. Barcelona: El Ateneo.
- PASTOR SELLER, E. (2004): *Trabajo social comunitario*. Murcia: Diego Marín ed.
- PAYNE, M. (1995), *Teorías contemporáneas del Trabajo social. Una introducción crítica*. Paidós: Barcelona.
- PERLS, F. (1971), *Gestalt Therapy Verbatim*. Nueva York: Bantam.
- PÉREZ BUENO, L.C. (2010). *Discapacidad, Derecho y Políticas de inclusión*. Madrid: CINCA.
- PI, V. (2012), "El trabajo social se viste de naranja". En *Revista de servicios sociales y política social* 99: 109-12.
- PINCUS, A. y MINAHAN, A. (1973), *Social Work Practice: Model and Method*. Illinois: Peacock.
- PORCEL, A. (2001), "Retos al Trabajo social en la atención asistencia a mayores". En *Cuadernos de Trabajo social* 14: 279-290.
- QUINTANA, J. M. (1994), "Trabajo social y pedagogía social: relación entre sus campos y competencias profesionales". En *Pedagogía social: revista interuniversitaria* 9: 173-183.
- RAMÍREZ DE MINGO, I. (1987), "El Trabajo social". En *Cuadernos de Trabajo social* 10: 73-84.
- RAMÓS, M. I. (2006), "Inmigración y globalización económica: ¿un lugar para el Derecho del Trabajo?". En *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración* 63: 13-32.

- RAMOS FEIJOÓ, C. (2000), "Enfoque comunitario, modernidad y postmodernidad: el trabajo social con la comunidad en tiempos de la globalización". En *Alternativas* 8: 185-204
- RATER-GARCETTE, C. (1996), *La professionnalisation du Travail Social*. Paris: L'Harmattan.
- RAVENTÓS, D. (2009), "Las limitaciones de los subsidios condicionados y la renta básica en tiempos de depresión". En *Documentación social* 154: 59-72.
- RETORTILLO, A., OVEJERO, A., CRUZ, F., ARÍAS, B. y LUCAS, S. (2006), "Inmigración y modelos de integración: entre la asimilación y el multiculturalismo". En *Revista Universitaria de Ciencias del Trabajo* 7: 123-139.
- RICHMOND, M. (2007), *Diagnóstico social*. Madrid: Siglo XXI de España.
- ROBLES, C. (2004), *La intervención pericial en Trabajo Social. Orientaciones teórico-prácticas para la tarea forense*. Buenos Aires: Espacio.
- RODRÍGUEZ, E. (2009), "Envejecimiento activo". En *Agathos* 4: 42-29.
- RODRÍGUEZ, S. (2007), "Dilucidando desde el Trabajo Social, dificultades y posibilidades de la intervención en drogadicción". En *Margen* 47.
- RODRÍGUEZ DIAZ, S. y FERREIRA, M. (2010). "Diversidad funcional: Sobre lo normal y sobre lo patológico en torno a la condición social de la discapacidad". En *Cuadernos de Relaciones Laborales* 28/1: 151-172.
- ROGERS, C. (1972), *Psicoterapia centrada en el cliente*. Buenos Aires: Paidós.
- ROLDÁN E. y CASTANYER, M. (2012), "Servicios Sociales en tiempos de crisis". En *Cuadernos de trabajo social* 25/1: 13-17.
- ROMAÑACH, J. (2009), *Bioética al otro lado del espejo: la visión de las personas con diversidad funcional y el respeto a los derechos humanos*. Santiago de Compostela: Diversitas Ediciones.
- ROMANÍ, O. (2008), "Políticas de drogas: prevención, participación y reducción del daño". En *Salud colectiva* 4/3.
- ROSE, S. M. (1992), *Case Management and Social Work Practice*. Londres: Longman.
- RUBIO, J.A. (2007), "El tercer sector frente a las transformaciones del Estado de Bienestar". En *Cuadernos de trabajo social* 20: 275-287.
- SÁNCHEZ MORALES, M. A y TEZANOS, S. (2004), "Los inmigrantes "sin hogar" en España: Un caso extremo de exclusión social". En *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales* 55.
- SÁNCHEZ ROSADO, M. (2009), *Manual de Trabajo social*. México: UNAM.
- SANZ, Á. (2001), "Acción social y Trabajo social: una revisión histórica". En *Acciones e Investigaciones sociales* 13: 5-42.
- SARASA, S. (1993), *El Servicio de lo Social*. Madrid: Inerser.
- SARTORI, G. (2001), *La sociedad multiétnica. Pluralismo, multiculturalismo y extranjeros*. Madrid: Taurus.
- SERRANO, A. (2006), "Evaluación económico-social de la legalización y prohibición de las drogas". En *Principios* 6: 81-94.
- SOYDAN, H. (2004), *Historia de las ideas en el Trabajo Social*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- THAKKERAY M. G. et al. (1994), *Introduction to Social Work*. New Jersey: Prentice-Hall.
- VAZQUEZ, O. (1998), "Pensar la epistemología del trabajo social". En *Alternativas*, nº 6, pp. 269-286.

- VELARDE, V. (2012), "Los modelos de la discapacidad: un recorrido histórico". En *Empresa y Humanismo XV/1*: 115:136.
- VISCARRET, J.J. (2007), *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza ed.
- VON BERTALANFFY, L. (1976), *Teoría General de Sistemas*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.
- YELLOLY, M. (1980), *Social Work. Theory and psicoanalysis*. Londres: Van Nostrand Reinhold.