

## La investigación en el proceso de mejora de la intervención en trabajo social

**Natividad de la Red Vega**  
**Gustavo González Gallego**

### Resumen

La investigación en trabajo social, en nuestro contexto, ha sido más bien escasa. En el ámbito de los servicios sociales, lugar habitual del trabajo social, se cuenta con un recorrido de investigación más amplio. Sin embargo, la rica experiencia de intervención profesional, deja constancia de un amplio escenario, en el que además de objetivos orientados a la cobertura de necesidades básicas materiales, desde el trabajo social, se aplican en buena medida aportaciones de enfoques y teorías que propician la dimensión proactiva de autonomía de personas, grupos y comunidades, consideradas como centro y agentes activos de toda intervención.

Recogemos aquí la evidencia de esos procesos en algunos ejemplos de buenas prácticas. Ello nos convoca al aprovechamiento de las posibilidades de la investigación desde el trabajo social. Se hace necesario sistematizar la propia intervención, depurando procesos en virtud de su efectividad para, desde la experiencia compartida desde diversos ámbitos, pasar de la casuística y la información a la elaboración de conocimiento específico que enriquece sin duda la intervención en trabajo social.

### Palabras clave

Investigación, intervención, interdisciplinar, sistematización, buenas prácticas.

### Abstract

Research in social work, in our context, has been rather scarce. In social services, which are the usual field of social work, the significance of the research has been greater. However, experience in professional intervention has produced a wide stage in which, in addition to objectives designed to cover basic material needs by social work, transfers of approaches and theories that promote proactive dimension of autonomy of persons, groups and communities, which are considered as the center of action and active agents from any interference, are being applied widely.

We collect here the evidence of these processes providing some examples of good practice. This leads us to use the possibilities of research in social work. It is necessary to systematize the intervention itself through the selection of processes for effectiveness and, from the shared experience of many areas, overcoming the casuistry and information to developing specific knowledge that certainly enriches the social work intervention.

### Keywords

Research, intervention, interdisciplinary, systematization, good practice.

**Natividad de la Red Vega**  
Trabajadora social

**Gustavo González Gallego**  
Trabajador social  
Desempleado  
[gusgongal@gmail.com](mailto:gusgongal@gmail.com)



## La investigación en el proceso de mejora de la intervención en trabajo social

Parece comúnmente aceptado que los orígenes del trabajo social estuvieron vinculados a la investigación, como lo es igualmente que no siempre esta dimensión, necesaria en el avance de cualquier profesión, haya estado presente con la atención conveniente. Ya M. RICHMOND investiga sobre la práctica que desarrolla a través de la sistematización de los resultados derivados de la intervención profesional.

Esta labor permite considerar la posibilidad de una intervención más eficiente a la vez que hace hincapié en la importancia de la difusión, el intercambio y la visibilidad del propio conocimiento específico.

A pesar de esta presencia de la investigación en los comienzos del trabajo social, constatamos que a lo largo de su historia, tal y como nos indica ACERO, la investigación no ha sido acometida en la práctica de esta disciplina hasta entrada la década de los cuarenta del siglo XX. Destaca como iniciativa en esos años, un grupo de investigación en Minnesota, la *National Association of Social Workers*. Los puntos en los que se centraba este grupo iban desde las necesidades a las que dan respuesta los servicios sociales, hasta la evaluación de la adecuación y efectividad de éstos, o al contenido de los procesos y la experiencia requerida para realizar las distintas intervenciones.

Además, algunos estudios de este grupo se preocupan por la validación de la teoría y el cuerpo conceptual así como por el desarrollo de metodología e instrumentos de intervención. Tampoco pierde de vista la importancia que tiene en la investigación, el desarrollo y vigencia de programas, servicios y conceptos o la traslación y prueba de la teoría y conocimientos tomados de otros campos de las ciencias humanas y sociales (2004: 36).

### 1. LA INVESTIGACIÓN EN EL TRABAJO SOCIAL EN NUESTRO CONTEXTO, ENTRE LAS LUCES Y LAS SOMBRAS

El interés de la investigación en trabajo social se pone de manifiesto cuando observamos que allí donde más se ha desarrollado esta profesión, se cuenta con un mayor bagaje investigador. De hecho, hasta una época reciente, la mayor parte de la investigación en trabajo social se había venido realizando por los trabajadores sociales norteamericanos.

El contenido y el enfoque han ido evolucionando a través de las décadas. William J. REID, en 1984, publicó un artículo sobre el desarrollo de la investigación en los Estados Unidos a partir de los años 70, destacando en él los aspectos positivos así como los frenos en el proceso de investigación desde el mismo trabajo social relacionados con: a.) la experiencia de los profesionales del trabajo social y su relación con las infraestructuras, los soportes institucionales, los canales de divulgación, etc.; b) los contenidos en los diversos campos y las similitudes y diferencias a considerar para detectar lo común y lo específico desde el trabajo social; y c) los resultados, que aportan conocimientos básicos y orientaciones para los caminos más apropiados en la práctica del trabajo social (ACERO, 2004: 37-39).

Actualmente existen motivos de esperanza en el desarrollo de la investigación desde el trabajo social en nuestra propia realidad, lo cual permitirá obtener avances significativos en la reflexión compartida y documentada, además de enriquecer la intervención. Mucho se ha hablado de las dificultades y los obstáculos que encuentra el Trabajo Social en la investigación, por lo que deseamos hacer aquí una breve referencia a

algunas oportunidades actuales. Una de estas oportunidades la encontramos en el paso de los estudios universitarios de trabajo social de Diplomatura a Grado. Este paso conlleva la necesidad y posibilidad de elaboración de tesis, másteres, estudios de posgrado o de doctorado cuyo desarrollo implica la investigación desde la propia especificidad del trabajo social y no únicamente desde áreas de conocimiento con un techo de conocimiento más alto.

Otra oportunidad que puede favorecer la investigación en nuestro terreno se concreta en la propia legitimidad del trabajo social en nuestra realidad actual. La amplia extensión de la profesión en los últimos años se produce desde el reconocimiento de la utilidad social que aporta en la cobertura de necesidades sociales. No cabe duda que, para mantener ese reconocimiento y mejorar dicha utilidad, el trabajo social necesita responder no únicamente a las necesidades asistenciales tradicionales, con medios más o menos paliativos, sino que es necesario que detecte y se capacite para intervenir en nuevas necesidades, demostrando capacidad suficiente para responder a las mismas de forma competente. Esta respuesta requiere sin duda de diálogos e intercambios sobre modelos válidos de evaluación de la calidad de la intervención, efectos demostrados en el logro de bienestar, conocimientos y líneas a seguir, etc. Es decir, todas aquellas actuaciones que engloban la investigación.

En nuestro contexto, es evidente que la investigación desde el trabajo social no se ha desarrollado con la necesaria profundidad. Sin embargo, existen algunas iniciativas que nos ofrecen fundadas esperanzas. Así nos lo demuestran las investigaciones que actualmente se están llevando a cabo desde los Grupos de Investigación

Reconocidos (GIR) en diversas universidades, tal como se recoge en un artículo de RIMBAU C. Y OTRAS (2011) recientemente publicado. Queda aún pendiente, o por mejorar, la relación en dichas investigaciones entre los conocimientos básicos o de formación permanente con la realidad operativa de la intervención, y cómo, conocimientos e intervención, se van progresivamente integrando en el camino del desarrollo específico del trabajo social en diálogo interdependiente con otras disciplinas.

Todo ello parece hacer conveniente la promoción de investigaciones desarrolladas por equipos de profesionales y docentes para orientar contenidos y resultados de acuerdo con la identidad específica del Trabajo Social. También en esta línea existen ya ejemplos en la actualidad. Así, en una de las investigaciones llevadas a cabo en los Centros de Servicios Sociales de Andalucía por VAZQUEZ O. Y OTRAS, se recoge en una de sus conclusiones “una apreciación sobre la valoración general que los profesionales han hecho acerca de las competencias, y es que han situado en los primeros puestos de la clasificación, competencias que son, sobre todo de carácter teórico o que conllevan un mayor esfuerzo cognitivo, mientras que las menos valoradas son aquellas referidas al ámbito relacional y que tienen que ver más con el ámbito de la vivencia y contenidos más emocionales” (2012: 139).

Llegados a este punto no podemos omitir el desafío que la actual situación de crisis conlleva y que afecta de manera intensa cada vez a más población. Crisis económico-financiera según algunos, producto de los manejos y especulaciones bancarias, o crisis de cambio y metamorfosis de sistema, de cultura y de valores para muchos otros. Una crisis también de relaciones y que dibuja un porvenir incierto con

## La investigación en el proceso de mejora de la intervención en trabajo social

desánimo, inseguridad, crecientes desigualdades, discriminaciones e injusticias.

La responsabilidad de trabajar para mejorar este incierto porvenir y favorecer la cohesión social en este contexto actual de crisis recae en todos los ámbitos de actuación. En primer lugar existe una responsabilidad de las diferentes administraciones públicas a la hora de hacer efectivos los derechos sociales reconocidos, así como procurar la sostenibilidad de estos derechos a largo plazo garantizándolos así a las generaciones futuras.

En segundo lugar hay una responsabilidad solidaria que concierne a los tejidos económicos y productivos de la sociedad. Empresas, emprendedores, colegios profesionales, organizaciones sindicales, etc. deben favorecer las condiciones de cohesión social y desarrollo sostenible para lograr el objetivo del bienestar.

En tercer lugar observamos la responsabilidad social propiamente dicha y que recae en el ámbito de las políticas sociales y su plasmación en la intervención social teniendo como prioridad la capacidad de generar redes eficaces y solidarias en un tejido social castigado por las circunstancias actuales. Esta intervención profesional en contextos de desigualdad y dificultad de relaciones es el campo de acción natural del Trabajo Social. Su labor ha servido a lo largo de su historia para favorecer la reducción de desigualdades y de los riesgos de exclusión social así como para mejorar la cohesión social. Por tanto, el trabajo social como disciplina aplicada, viva y enraizada en la realidad social, se encuentra en primera línea de aplicación de las políticas sociales y se ubica en unos servicios sociales que deben desarrollarse de acuerdo al avance actual de las necesidades sociales y al surgimiento de otras nuevas. Para ello

se hacen necesarios mayores recursos y nuevas respuestas.

Es en este contexto crítico de reducción de recursos públicos y de aumento de población en riesgo de exclusión social, el cual incide en la profundización de la brecha social, es donde se sitúan las exigencias actuales de la investigación. En primer lugar haciendo mejorar en términos de eficacia, eficiencia y sostenibilidad la intervención en aquellos servicios ya implantados, y en segundo lugar asegurando las bases en los mismos términos de aquellos servicios que ofrezcan nuevas respuestas. La observación, descripción y evaluación, tanto de las políticas sociales como de los propios programas de intervención es labor fundamental de la investigación social puesto que proporcionará un conocimiento concreto y objetivo de la intervención social y establecerá, de una manera rigurosa, aquellos parámetros de actuación necesarios para la mejora de la intervención en lo social.

## 2. INVESTIGACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS EN TRABAJO SOCIAL

El trabajo social como disciplina se desarrolla tanto por lo que realiza en el campo de la praxis como por lo que es capaz de sistematizar para la mejora de la misma. En la medida en que esa retroalimentación sea más eficaz, la labor de los profesionales de la acción social gozará de un mayor reconocimiento. “La investigación ha servido para orientar la planificación así como para la elaboración de un marco teórico metodológico propio a partir de la sistematización de la práctica”. (RAYA, 2009: 39-61). Para ello debe detectar y promover una cultura de intervención que supere la casuística y que descubra los medios adecuados para acercarla efectivamente

a sus objetivos. El bagaje de *sabiduría práctica*, acumulado en la historia de la intervención social, nos reporta la necesidad de utilizar paradigmas de intervención sólidos basados en unos criterios generales de actuación.

A este respecto, MOKATE, K. nos señala algunos de esos criterios generales de intervención que guiarán el trabajo de investigación y de sistematización de la práctica y, por lo tanto, nos permitirán poner las bases para conocer el alcance en el cumplimiento de los objetivos de políticas, programas y acciones y de este modo descubrir lo que hemos denominado como buenas prácticas. Los criterios de eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad son “términos muy frecuentemente utilizados en los diálogos y debates sobre política social” y “dan fundamento a la formación, gerencia y evaluación de políticas y programas sociales” (1999:1)

El primero de estos criterios, la *eficacia* en la intervención social, viene definida por el grado de consecución de los objetivos que para cada acción, programa u organización han sido diseñados. Para que la evaluación de los objetivos en cualquier ámbito de la intervención social refrende unos resultados de utilidad en las organizaciones desde las que se interviene los objetivos deben ser en la mayor medida posible delimitados y mensurables. El esfuerzo por la eficacia exige la propuesta de objetivos en los que su estudio y evaluación nos ofrezca una información más ajustada a la realidad y útil por su concreción. Pero el investigador debe ser consciente también de que, la intervención social como tal tiene un componente importante de aspectos intangibles en su desarrollo y que deben tenerse en cuenta también de forma cualitativa.

El criterio de *eficiencia* avanza un paso más y relaciona la eficacia de la intervención con los

insumos destinados a la consecución de los objetivos. Es importante advertir en el campo que nos ocupa que la investigación, en el marco de la intervención, no debe tener en cuenta únicamente los costes económicos de las mismas, debiendo observar además otros recursos, algunos mensurables como el tiempo empleado en la acción, y otros más subjetivos como la confianza o la solidaridad desarrolladas en la acción, pero que también es necesario cuantificar. Al desarrollar este criterio pensamos que es interesante investigar teniendo en cuenta el coste de oportunidad y, evaluar objetivamente las consecuencias que tendría la omisión de la intervención. En el momento actual de reducción de recursos públicos hacia las políticas sociales y los servicios sociales es de vital importancia ofrecer una evaluación clara y objetiva de las consecuencias de esa reducción en términos de costes tanto económicos como no-económicos de cara a justificar rigurosamente la necesidad de la acción.

Con el criterio de *equidad* entramos en el terreno de los valores, la ética y la justicia y, por lo tanto, la interpretación de este criterio tendrá que ser realizada en función del momento y del espacio en el que se desarrolle la intervención. Estos condicionantes tienen un componente subjetivo importante por lo que es necesario para la investigación social observar este criterio desde la mayor objetividad que supone la concreción máxima de los propios objetivos en función de los diversos aspectos que configuran la igualdad de oportunidades.

La igualdad de oportunidad en las políticas y programas sociales puede asociarse con la igualdad de acceso, de insumos, de resultados o impacto y de capacidad de uso. Por otro lado, en el marco actual de insuficiencia de recursos para combatir

## La investigación en el proceso de mejora de la intervención en trabajo social

las desigualdades, es conveniente considerar el grado de tolerancia de las desigualdades<sup>1</sup>. Cuanto menor es la disponibilidad de recursos destinados a la intervención social, parece que mayor es la tolerancia aceptada de la desigualdad por parte tanto de los órganos decisorios como de la población en general. La labor investigadora debe interpretar los límites de la forma más clara posible entre la desigualdad tolerable y la inequidad injusta.

La *sostenibilidad* introduce el factor temporal dentro de la labor profesional. Nos habla a nivel macro de la capacidad de continuidad de las políticas y programas procurando las condiciones necesarias para no impedir las posibilidades de mantener o mejorar los estándares de vida futuros. En este aspecto es preciso comprender la vulnerabilidad de las intervenciones sociales, entendiendo que dichas intervenciones serán más vulnerables en esta coyuntura socioeconómica negativa cuanto más insumos de carácter profesional y de financiación requieran. Por tanto, la consolidación de las políticas y programas sociales requerirán de un estudio de viabilidad, como herramienta de la investigación, a corto, medio y largo plazo lo más exhaustivo posible para asegurar la consecución de sus objetivos con un coste humano y económico sostenible a lo largo del tiempo necesario para su ejecución.

A estos criterios que deben guiar la investigación hemos considerado oportuno añadir el de la visibilidad puesto que nos parece de vital importancia comprender la investigación y la propia intervención social desde su capacidad divulgativa en el marco de la actual sociedad de la información. En una realidad como la actual, interconectada y en la cual la información fluye de manera instantánea alrededor del mundo, los profesionales están desarrollando esfuerzos por acercar su trabajo a todas las esferas posibles. Pero aún es necesario

un mayor impulso en visibilidad y transparencia de la acción social a través de los medios más apropiados. Puesto que el objetivo último de la investigación en el campo de la intervención social es el de conocer, comprender y difundir las mejores formas de actuación en todas sus modalidades y niveles, hacerlas éstas visibles a la comunidad es un reto en el que se deben implicar todos los niveles de la intervención.

La investigación desarrollada bajo estos criterios avanza en sus objetivo al descubrir los puntos fuertes y débiles de la intervención social y guiar dicha intervención hacia la implementación de prácticas más eficaces, eficientes, equitativas, sostenibles y visibles. Esta labor requiere de un control y de un apoyo más considerable desde la esfera pública, puesto que es su labor garantizar el cumplimiento de los derechos sociales y se conforma en última instancia como supervisor de un ejercicio adecuado en la intervención social por parte de todos los actores sociales comprometidos.

### 2.1.- Algunos enfoques emergentes en el desarrollo de buenas prácticas

Desde el trabajo social, más allá de la gestión de recursos y de la intervención asistencial, son muchos los paradigmas de intervención que han ido incorporándose o desarrollándose a lo largo de las últimas décadas como referentes en la acción profesional por su eficacia afrontando las diversas problemáticas. Seleccionamos aquí aquellos que tienen un común punto de encuentro y que, desde nuestra opinión, es enormemente necesario para una intervención eficaz y de calidad. Ese punto común que acerca estos paradigmas es el de ubicar el origen del cambio en las capacidades, habilidades y compromiso de aquellos individuos, grupos y comunidades en los que se encuadra



la intervención. Los paradigmas a los que nos referimos son la Entrevista Motivacional, el Enfoque Apreciativo y la Teoría Ecológica de la Resiliencia.

La *Entrevista Motivacional* se enmarca básicamente en el trabajo social individual y en especial en los ámbitos de problemas conductuales, adicciones y cualquier necesidad que requiera de un cambio centrado en la persona. Este tipo de intervención incide en la perspectiva del cambio desde la autoexploración del individuo ayudándole a comprender y resolver su ambivalencia (HETTEMA, J., STEELE, J., MILLER, W. RET., 2008). Dicha ambivalencia supone la correlación de fuerzas entre la resistencia al cambio y la voluntad para realizarlo. La acción profesional facilitará la búsqueda de las motivaciones que activen el compromiso para el cambio y combatir las resistencias del individuo hacia ese compromiso. En este sentido, la Entrevista Motivacional pone un hincapié especial, como intervención basada en la comunicación que es, en la propia verbalización del compromiso para el cambio del individuo objeto de la intervención. De este modo, fomentar una actitud colaborativa del individuo, aumentar su autoeficacia o la implicación del profesional con la escucha reflexiva son alguna de las tareas a conseguir en el desarrollo de la intervención.

En definitiva, la Entrevista Motivacional responsabiliza al individuo en la elección de las alternativas de que dispone, siempre desde el respeto y la motivación para el cambio. Entendemos por tanto que se trata de un paradigma de intervención eficaz y eficiente puesto que propone como catalizador del cambio la propia motivación del individuo. El profesional será el apoyo en el camino que el individuo vaya trazando (CALLEJO, E., 2006). Pero el punto fuerte de este paradigma es la sostenibilidad del cambio puesto que la

perduración del mismo arraiga en mayor medida en cuanto los insumos generados por el individuo son mayores que los generados por el profesional en la relación de ayuda. La obtención de una actitud de compromiso para el cambio es la base del tratamiento (MILLER, W., TONIGAN, J., 1996).

En segundo lugar tenemos el *Enfoque Apreciativo*, como frecuente estilo de cualquier tipo de intervención tanto individual, grupal o comunitario así como en las organizaciones de servicios sociales. Este enfoque se caracteriza por poner el énfasis en las capacidades para el cambio facilitando la posibilidad de “encontrar lo generativo, positivo, viable y posible.” (ORDUZ, J.R., 2000:1). Dicho de otro modo, la acción profesional deberá ser capaz de observar y reforzar aquello que sí funciona y favorecer las condiciones para repetirlo.

Este modelo parte de la premisa de que en todo sistema hay algo que funciona y que hay actores en el sistema que proporcionan valores positivos al mismo. Para ello el profesional debe ayudar a explorar lo positivo de la persona como individuo y como parte de un sistema o red que lo integra. El lenguaje en este enfoque, al igual que en la Entrevista Motivacional, juega un papel de gran interés puesto que debe incidir en los conceptos positivos del sistema como punto de partida.

#### notas

<sup>1</sup> P. Rosanvallón, ha publicado recientemente su obra *la sociedad de los iguales*. En la entrevista que recientemente realiza a este autor J.M. Ridaó, (*El país*, 23-10-2012), afirma entre otras cuestiones que “la desigualdad material no es un problema en sí misma, sino solo en la medida en que destruye la relación social. Una diferencia económica abismal entre los individuos acaba con cualquier posibilidad de que habiten un mundo común”. “...” en mi opinión, la emancipación consiste en promover la singularidad y, al mismo tiempo, la vida en común desde la singularidad. No se trata de que los individuos sean iguales, sino que vivan como iguales”.

## La investigación en el proceso de mejora de la intervención en trabajo social

La participación activa del individuo como miembro del sistema es otro de los puntos fuertes que aborda el Enfoque Appreciativo. Una participación activa entendida dentro el proceso de cambio como la proposición de tareas concretas y positivas que abordan los problemas en su esencia. Este tipo de abordaje del cambio contribuye a hacer más sostenibles los procesos de cambio y el cambio en sí. Por lo tanto, este enfoque representa una apuesta real por el cambio desde el respeto por las capacidades del individuo y del sistema entendiendo la realidad más allá de las partes que la componen.

Nos parece oportuno con relación al tema que nos ocupa recordar también aquí la *Teoría Ecológica de la Resiliencia*. Pone el énfasis en la movilización de las fortalezas, capacidades y protecciones para afrontar tanto las dificultades al cambio como los acontecimientos traumáticos o las presiones ambientales. Este enfoque nos ofrece algunos conceptos de gran interés para la investigación enfocada a la intervención como son los factores de riesgo y factores de protección.

En estos factores de riesgo se incluyen aquellos que inciden en la continuidad de la situación problemática, mientras que los factores de protección se centran en aquellos que pueden ser movilizados para la superación de esa situación. Por tanto, el objetivo último de la intervención social según este paradigma es la capacitación para la superación de los factores de riesgo y la recuperación tras situaciones negativas a través del fortalecimiento de los factores de protección.

Para el trabajo social, este enfoque proporciona algunas aportaciones que consideramos de interés, en especial en el trabajo social individual y familiar. En primer lugar la capacidad para el reconocimiento

e identificación de los factores de protección o apoyo y de riesgo del individuo encontrados en los diferentes sistemas que interfieren en la realidad del mismo. En segundo lugar nos permite trabajar a partir de las experiencias y de las capacidades de respuestas resilientes de los usuarios ante los cambios y las crisis. En tercer lugar nos conduce a incorporar en la práctica profesional técnicas de introspección, interiorización, meditativas, etc. Por último, plantea la labor profesional como una estrategia colaborativa de los distintos niveles ecológicos. (RICHARDSON, G. 2002).

Estas perspectivas de la intervención, a modo de ejemplo, ponen el énfasis, la percepción del propio individuo, grupo o comunidad usuaria de los servicios sociales como agente principal del proceso de apoyo y desde el enfoque interdisciplinar para una intervención eficaz y de calidad.

### 2.2.- Investigación y buenas prácticas desde el Trabajo Social

El avance actual de la investigación en el trabajo social, desde el desarrollo de buenas prácticas, en las situaciones complejas en las que se sitúa, requiere fundamentarse en un enfoque interdisciplinar de acuerdo con los fines que se persigan y desde una dimensión integral centrados en la persona, grupo o comunidad con la que se interviene.

La interdisciplinariedad desde el propio referente profesional tiene utilidad, conforme se focalizan previamente los fines que se persiguen y en la medida que se busque el significado profesional con la persona con quien se interviene. Para ello, como nos dice LÓPEZ, M.A., “nos hace falta encontrar significado a lo que hacemos y a lo que pretendemos. Podemos funcionar sin significados,



con automatismos, rutinas, repeticiones de lo que hemos hecho otras veces o con recetarios de actividades nuevas que nos proponen otros, pero si no encontramos el sentido de lo que hacemos, lo haremos mal, no aprenderemos y no indagaremos en cómo hacerlo mejor y tener un éxito mayor, en resumen no avanzaremos” (2010: 20).

Este aspecto de la intervención lo vemos reflejado por ejemplo en el modelo de práctica profesional denominado *Empleo con Apoyo* y que tiene como objetivo la inserción laboral de las personas con discapacidad. El mundo laboral para las personas con discapacidad es uno de los medios de integración más importantes puesto que supone el reconocimiento del individuo como sujeto activo en cuanto a derechos y obligaciones, y supone además un crecimiento personal en cuanto a la capacidad de autonomía y de desarrollo personal. Así “...el conjunto de acciones de orientación y acompañamiento individualizado en el puesto de trabajo, prestadas por preparadores laborales especializados, tienen por objeto facilitar la adaptación social y laboral de trabajadores con discapacidad con especiales dificultades de inserción laboral en empresas del mercado ordinario de trabajo en condiciones similares al resto de trabajadores...” (BOE, Real Decreto 807/2007 de 2 de julio. Art. 2).

Desde este modelo de inserción laboral se ha desarrollado el itinerario necesario para la consecución más eficaz, eficiente y sostenible de los objetivos. Este itinerario requiere de una acción no solo interdisciplinar entre los profesionales de la intervención social sino también la implicación del tejido productivo (empresas contratadoras) para facilitar la puesta en práctica de la Responsabilidad Social Empresarial. Posteriormente, la labor profesional será la de procurar que el proceso

de adaptación se desarrolle dentro de los cauces naturales y más normalizados posibles; para ello, deberá favorecer las capacidades y habilidades del trabajador de una forma sistematizada.

Por último, una vez superado con éxito el proceso adaptativo, la tarea del profesional de apoyo será la de seguimiento y valoración del proceso de inserción (MERCADO-GARCÍA, E., GARCÍA-VICENTE, L.M., 2010). En el desarrollo de la intervención, el profesional de apoyo asumirá las funciones entre otras de orientación laboral, valoración de capacidades individuales y del entorno, la sensibilización e información de la red laboral próxima a la persona con discapacidad, etc. Esta última función de información y sensibilización del entorno tiene un especial interés para nosotros puesto que no solo beneficia al proceso adaptativo del trabajador sino que siembra la semilla para futuros procesos de inserción laboral. La labor de apoyo continuado en este proceso servirá posteriormente para consolidar actitudes colaborativas y favorables a la integración laboral en el propio entorno de trabajo, lo que conseguirá favorecer una mayor sostenibilidad de estas intervenciones de cara a futuros procesos de inserción laboral.

También en el *Tratamiento Asertivo-Comunitario* en el colectivo de Personas con Trastorno Mental, desde el trabajo social se concretan buenas prácticas orientadas a la mejora de vida de la persona. Se cuida evitar, de este modo la pérdida de vínculos entre los pacientes y la red social cercana. Para ello esa propia red social se convierte en agente activo del proceso terapéutico. (SAIZ, J., CHÉVEZ, A., 2009).

El valor añadido que nos propone este modelo con respecto a otros es la integralidad de las

## La investigación en el proceso de mejora de la intervención en trabajo social

estrategias basadas en la motivación y la capacitación en habilidades sociales y asertividad de los pacientes. Esta integralidad se favorece desde el trabajo de un equipo multidisciplinar cuya labor de dirige tanto a potenciar las capacidades del individuo para la vida diaria, incluyendo la orientación laboral, como a favorecer la implicación de las redes sociales cercanas (en especial la familiar) en el proceso terapéutico. Este propio proceso se caracterizará también por ser flexible e individualizado, adaptándose a las diferentes realidades que presenta cada persona con trastorno mental. Este tipo de tratamiento no podemos obviar que supone un aumento en el coste económico de la atención ya que el ratio entre pacientes y profesionales es más bajo.

No obstante, a pesar de ese aumento de los insumos económicos y humanos en la intervención, este modelo de intervención presenta numerosos beneficios desde al menos las siguientes perspectivas: en primer lugar, los propios beneficios psicosociales generados en el sujeto en el proceso del tratamiento; en segundo lugar, supone un beneficio social ya que contribuye a disminuir objetivamente datos como el de número de arrestos, número de suicidios y el número de intervenciones de las urgencias sanitarias en personas tratadas desde este modelo (WEISBROD, B., TEST, M., STEIN, L., 1980) supone además un beneficio de tipo económico para la comunidad; en tercer lugar, este tipo de tratamientos suponen un alivio de las cargas familiares puesto que los equipos de trabajo tienen como una clave de gran interés el apoyo a la red familiar. De la capacidad de divulgar los resultados positivos y objetivos de estos tratamientos por parte de los equipos e instituciones dependerá en gran medida la posibilidad de difusión y su mayor utilización.

Además de la importancia de la interdisciplinariedad como fundamento de intervenciones adecuadas, el desarrollo de las capacidades y potencialidades de individuos, grupos y sistemas es un aspecto básico desde el que se debe trabajar y fundamentarse las buenas prácticas. El profesional o, mejor dicho, la acción profesional debe facilitar, nos dice LÓPEZ, M.A., la superación de algunos mapas mentales de tipo disyuntivo muy presentes en nuestra cultura que se produce cuando simplificamos la situación en función de una necesidad o carencia que establecemos previamente. Así por ejemplo, no es infrecuente que tendamos a ver una situación personal, grupal o comunitaria como autónoma, como carente o como dependiente. Posiblemente, en casi todas las situaciones, existe mezcla de las tres dimensiones. Los procesos de calidad de vida exigen identificar en cada una de ellas, las carencias y las y potencialidades e intervenir desde éstas para superar aquellas.

Es esta una tarea profesional compleja que podemos ver reflejada en ejemplos de buenas prácticas como el *Movimiento de Vida Independiente*, el *Envejecimiento Activo* o el *Enfoque Ciudadanista en la inmigración*.

El *Movimiento de Vida Independiente* se enmarca dentro de la problemática de las personas con discapacidad pero dando un giro completo a la concepción de su situación puesto que parten de su problemática desde el concepto de diversidad funcional y no desde la discapacidad. Más allá de lo puramente conceptual este movimiento observa su realidad desde las capacidades de auto-desarrollo en un entorno propicio y consciente del hecho natural de la diversidad y no desde la discapacidad como limitación. Este movimiento propone un modelo en el que la persona con dis-

capacidad ejerce su capacidad de elección como cualquier otro ciudadano y con el mismo rango de derechos y deberes (MARAÑA, J.J., 2004).

La trascendencia de este movimiento viene marcada por unos objetivos muy definidos hacia un modelo caracterizado por la dignidad en la diversidad. Estos objetivos son entre otros: la autodeterminación como derecho a dirigir y controlar todos los ámbitos vitales activando los apoyos necesarios para alcanzarla; la no discriminación a través de un desarrollo legislativo que prevenga y solucione todos aquellos elementos que dificultan el ejercicio de todos los derechos ciudadanos por parte de personas con diversidad funcional; la desinstitucionalización como fin para acceder a las mismas oportunidades de responsabilidad y control sobre la propia vida que tiene el resto de la ciudadanía y el apoyo entre iguales como medio de compartir experiencias, capacitación para la propia autodeterminación y participación activa en la comunidad (IÁÑEZ DOMÍNGUEZ, A., 2009).

Las prácticas desarrolladas en torno al *Envejecimiento Activo* priorizan las oportunidades que ofrece esta nueva etapa vital por encima de los condicionamientos derivados del deterioro físico o mental. Por tanto el objeto de intervención es la forma de envejecer. En este sentido, la labor profesional es una labor motivadora y generadora de autonomía para este colectivo. Los pilares que sustentan las prácticas por un Envejecimiento Activo son por un lado las acciones relativas a la mejora de la salud comportamental y física; por otro el trabajo para un óptimo funcionamiento cognitivo; y por último la motivación para una participación social activa. Este último aspecto representa un avance en la intervención con personas mayores puesto que apuesta por un óptimo bienestar desde su propia iniciativa y

desde sus capacidades para crear redes activas y asociaciones que promuevan acciones para la mejora de su calidad de vida. Los beneficios de la incorporación de las personas mayores a los procesos de participación mejoran su propia valoración, y aumentan las formas de expresión de sus capacidades y el nivel de reconocimiento externo. (MONREAL BOSCH, P., VALLE GOMEZ, A., SERDA FERRER, B., 2009).

El *Enfoque Ciudadanista en la Inmigración* centra su modelo de intervención, en la participación activa del propio colectivo objeto de la acción, en este caso el colectivo de inmigrantes. Llevando un paso más allá las perspectivas integradoras en las que la percepción del fenómeno de la integración se consideraba desde la cultura de origen, como por ejemplo la perspectiva multiculturalista o la de la diversidad, la perspectiva ciudadanista incide en la percepción del inmigrante como ciudadano, con sus derechos y obligaciones. Presenta una concepción de la intervención social atendiendo a los criterios de necesidad y no a los de pertenencia a un colectivo. Desde los servicios locales, desde donde se interviene, se considera la diversidad como un hecho intrínseco a cualquier grupo social. Por otro lado, los servicios locales deben desarrollar intervenciones que ofrezcan posibilidades de ciudadanía igualitaria e inclusiva (CASELLAS, L., ROCHA, J., 2009).

A modo de conclusión diremos que una buena práctica parte de conocimientos teóricos bien fundamentados. Difícilmente se puede avanzar en la calidad de la intervención social o en el avance del desarrollo del soporte teórico específico sin un trabajo sistemático sobre los conocimientos de la práctica, sin una reflexión sobre las situaciones concretas, sin un intercambio de hallazgos, ex-

# La investigación en el proceso de mejora de la intervención en trabajo social

perencias, dificultades... y todo ello, desde la superación de los mapas disyuntivos, requiere de la sistematización y de la investigación continuos.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACERO, C. (2004). La Investigación en Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*. Vol. 17, pp. 305-311.
- BOFF, L. (1996). *Ecología: grito de la tierra, grito de los pobres*. Madrid: Trotta.
- CALLEJO, E. (2006). Seminario sobre la Entrevista Motivacional, Grupo de Comunicación y Salud de la Socalemfyc (Sociedad Castellana y Leonesa de Medicina Familiar y Comunitaria).
- CASELLAS, L., ROCHA, J. (2009). "Del Culturalismo al Ciudadanismo" *Revista Intervención Psicosocial* Vol.18, nº1, pp. 5-18.
- FERNÁNDEZ J., Y. (2012). *Revista Alandar*. "La brecha digital, una nueva forma de exclusión social", nº286.
- FITS Y AIETS (2004). "Ética en el Trabajo Social, Declaración de Principios" Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social. Adelaida, Australia.
- HETTEMA, J., STEELE, J., MILLER, W. RET. (2008). "Entrevista motivacional". *Revista de Toxicomanías*, nº52.
- IÁÑEZ DOMÍNGUEZ, A. (2009). "Vida independiente y diversidad funcional. Resultados de una investigación social aplicada en la provincia de Sevilla" *Revista Portularia*. Vol. IX, nº1- pp. 93-103.
- LONGORIA, P. (2000). "En torno a la finalidad del trabajo social". En MARTÍNEZ, J. M. (coord.). *Para el Trabajo Social. Aportaciones teóricas y prácticas*. Granada: Maristán. pp. 79-89.
- LOPEZ, M.A. (2010). "Autonomía personal y dependencia", *Revista IMSERSO* nº 1, pp. 56-61.
- MARAÑA, J.J., (2004). "Vida Independiente. Nuevos modelos organizativos". Asociación Iniciativas y Estudios Sociales. Colección Vida Independiente. Obra Social de Caja Madrid. A Coruña.
- MARTÍNEZ, M. J. (2000). *Para el trabajo social. Aportaciones teóricas y prácticas*. Granada: Maristán.
- MERCADO-GARCÍA, E., GARCÍA-VICENTE, L.M. (2010) "La inserción laboral de las personas con discapacidad: una salida profesional para trabajadores sociales" *Revista Portularia* Vol.X, nº1-, pp. 51-60.
- MILLER, W., TONIGAN, J.(1996). Assessing drinkers' motivations for change.The Stages of Change Readiness and Treatment Eagerness Scale (SOCRATES).*Psychology of Addictive Behaviours*. Vol10, nº2. pp. 81-89.
- MOKATE, K. (2000). "Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir?" artículo de "Diseño y gerencia de políticas y programas sociales" Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES).
- MONREAL BOSCH, P., VALLE GOMEZ, A., SERDA FERRER, B. (2009). "Los grandes olvidados: las personas mayores en el entorno rural" *Revista Intervención Psicosocial* Vol.18, nº3. pp. 269-277.
- MORÁN CARRILLO, J. M.(2003). "Corrientes filosóficas y teóricas que han influido en el Trabajo Social: funcionalismo, marxismo y teorías comprensivas". En FERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ, T., y ALEMÁN, B. C. (coords.) (2003). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Alianza editorial.
- ORDUZ, J.R., (2000). *El enfoque apreciativo: la moneda dice por ambos lados "gana-gana"*. Santa Fé de Bogotá: Fundación Neo-Humanista.
- PARTON, N. (2003). "Ricerche internazionali e buone prassi". *Revista Lavoro sociale*. Ricerche internazionali e buone prassi. n.º 3. pp. 316 y ss.
- RAYA DÍEZ, E. (2009). *Revista Española del Tercer sector*. "I+D+I en trabajo social". Septiembre-diciembre de n.º 13, Madrid. pp. 39-61.
- RICHARDSON, G.(2002) "The metatheory of resilience and resiliency. *Journal of Clinical Psychology*, Vol 58, nº 3 pp 307-321.
- RIMBAU C., ALEGRE, R, DEL VICENTE I., MUNTÉ A., (2011). "Els Grups d'Investigatió en Treball Social a les universitats de l'etat espanyol. En *RTS*—nº 192 (abril), pp. 39-54.
- SAIZ, J., CHÉVEZ, A.(2009). "Intervención socio-comunitaria en sujetos con trastorno mental grave y crónico: modelos

teóricos y consideraciones prácticas" *Revista Intervención Psicosocial* Vol.18, nº1. pp.75 - 88.

SANCHEZ-MECA, J., MARÍN-MARTÍNEZ, F., LÓPEZ-LÓPEZ, J.A. (2011). "Meta-análisis e Intervención Psicosocial Basada en la Evidencia" *Revista Intervención Psicosocial* Vol.20, nº1., pp.95-107.

SANDOVAL, A. (2001). *Propuesta metodológica para sistematizar la práctica profesional del Trabajo Social*. Buenos Aires. Argentina: Edit. Espacio.

SMALE, G., TUSON, G., y STATHAM, D. (2003). *Problemas sociales y trabajo social*. Madrid: Morata, ( e.o. inglés 2000).

TONIOLO, P. P. (2001). *I servizi alla persona*. Roma: Carocci.

VÁZQUEZ, O., ÁLVAREZ, P., MORA, N. (2012). "Análisis sobre la gestión de la diversidad cultural en los centros de servicios sociales comunitarios de Andalucía" *Azarbe. Revista Internacional de trabajo social y bienestar*. nº 1 pp. 127-142.

WEISBROD, B., TEST, M., STEIN, L. (1980). "Alternative to mental hospital treatment: economic benefic-cost analysis" *Archives of General Psychiatry*. 37. pp. 400-405.