

## **El papel del Trabajo Social sobre los Servicios Sociales del futuro. Análisis Prospectivo desde el Enfoque Appreciativo**

**Arantxa Hernández EcheGARAY**

Trabajadora Social del Ayuntamiento de Palencia

### **Resumen**

¿Vivimos una época de cambios o un cambio de época y sociedad? Esta investigación encierra dos objetivos, reflexionar acerca de los retos planteados para el Trabajo Social y para los Servicios Sociales del momento y ofertar las opiniones de un grupo de expertos en ambas materias. Utilizamos la metodología prospectiva, y en concreto, la técnica Delphi, para introducir unas propuestas de cambio desde una perspectiva apreciativa. Concluiremos con la afirmación de que los Servicios Sociales atraviesan un momento crítico en su historia y el Trabajo Social ha alcanzado un nivel de progreso que le permite estar a la altura de los desafíos de la realidad social.

### **Palabras claves**

Prospectiva, Enfoque apreciativo, Delphi, Deconstrucción.

### **Abstract**

Do we live in a time of change or a change of time and society? This research contains two goals, reflect on the challenges for Social Work and Social Services of time and offer the opinions of a group of experts in both subjects. We used prospective methodology, specifically, the Delphi technique to introduce a change proposals appreciative perspective. We conclude with the claim that Social Services are going through a critical time in its history and social work has reached a level of achievement that keeps you up to the challenges of social reality.

### **Keywords**

Forecasting, Focus appreciative, Delphi, Deconstruction.

### **Agradecimientos**

Gracias a todas las personas expertas que han contribuido en este trabajo.

Gracias a Jose, mi marido, por su apoyo y a Nila, mi hija, por su existencia.

## 1. INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo nace de la necesidad de poder contar con estrategias válidas, que reduzcan la incertidumbre actual en la atención a las necesidades sociales.

Tiene por intención la de ofrecer unas líneas de reflexión y cambio para el Trabajo Social acerca del Futuro de la profesión y de los Servicios Sociales.

Se construye gracias a las aportaciones de un panel de expertos en Trabajo Social y Servicios Sociales de distinguida relevancia, y cuyas publicaciones son siempre un referente.

El propósito de esta investigación es doble:

1º) Facilitar un espacio de reflexión sobre el pasado y el futuro de los Servicios Sociales y el Trabajo Social, tras los acontecimientos vividos en los últimos años.

2º) Ofrecer las opiniones de los expertos para iniciar acciones correctoras en el presente que estamos construyendo.

¿De dónde venimos?, ¿Dónde estamos? y ¿Dónde queremos llegar? Para el análisis de las dos primeras cuestiones, nos apoyaremos en la metodología prospectiva y cualitativa; y daremos respuesta a la última, desde el enfoque apreciativo.

Este trabajo se estructura en cuatro partes:

En la primera presentamos la metodología empleada y el diseño de la investigación.

En la segunda ofrecemos los resultados de la misma de forma agregada para facilitar el estudio.

La tercera vincula las opiniones de los expertos con los debates subyacentes en la literatura actual.

Y en la cuarta y última parte, se formulan unas propuestas correctoras que nos lleven a un futuro deseable.

Concluiremos que el Trabajo Social se encuentra en un momento óptimo en su historia y es capaz de contribuir a la construcción de una sociedad más justa e inclusiva.

## 2. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN. METODOLOGÍA.

Para entender la complejidad de la realidad social lo más acertado es usar una mirada multiparadigmática. Hacerlo de otra forma, nos llevaría a tener imágenes sesgadas e incompletas de la misma. Por ello, en este trabajo, están implicadas varias formas de concebir y explicar las circunstancias sociales actuales. Todas ellas, se complementan y se necesitan mutuamente, pues ofrecen un análisis completo del contexto social. Conforman un Marco Referencial armónico y cohesionado para el diagnóstico e intervención sobre “nueva cuestión social”.

Empleamos la Teoría de la *Vulnerabilidad Social*, para comprender los procesos de fragilidad, riesgo y exclusión social; Usamos un *paradigma subjetivo-interpretativo, de estilo cualitativo*, donde ponemos de manifiesto las opiniones, percepciones y visiones que los expertos tienen acerca de los retos y dificultades que se plantean para la Política Social, los Servicios Sociales y el Trabajo Social; es necesario un acercamiento a este propósito des-

de una *metodología prospectiva*, para lograr arrojar luz al conocimiento del devenir futuro de los mismos. Aplicaremos la técnica Delphi. Partiendo de los resultados de esta técnica, plantearemos unas líneas propuestas de cambio, sobre los principales puntos de discusión y fricción que la literatura plantea sobre los Servicios Sociales y el Trabajo Social, desde un *Enfoque Apreciativo*.

### 3.1.- MARCO PARADIGMÁTICO.

En este apartado presentamos el marco teórico, ideológico o hipotético que “impregna” la aproximación a esta realidad social.

El conocimiento en Ciencias Sociales, ya no pretende alcanzar grandes teorías, ni generalizaciones que expliquen la complejidad de los hechos sociales en términos concluyentes. Es más adecuado, la aproximación a los acontecimientos sociales desde las *teorías de alcance medio*, que aportan una cosmovisión más concreta y *ad hoc*.

Las sociedades tecnológicamente avanzadas son objeto de estudio de grandes investigadores como Z. Bauman, U. Beck, y A. Touraine, entre otros. Existe cierto consenso al considerar que nos hallamos inmersos en una sociedad “líquida”, “viscosa” o “fluctuante”, donde los criterios y los referentes del pasado quedan obsoletos. Es necesario el diseño y la aplicación de otros novedosos que nos conduzcan al conocimiento y al entendimiento de los parámetros que definen la nueva sociedad. Imperan valores de corte, individualista, donde las relaciones sociales dejan de ser sólidas, para ser más endeble, frágiles y menos humanas. En este contexto, donde las redes dejan de ser tan tupidas, son frecuentes los fenómenos de vulnerabilidad y exclusión social. En la actualidad, y agravado por impacto de los últimos años de la crisis económica, este problema social aumenta, cuantitativa y cualitativamente.

Cuantitativamente, ya que la red de protección pública se ha replegado a consecuencia de las políticas sociales conservadoras y el consiguiente recorte presupuestario de las mismas. La red de protección privada, también ha reducido sus activos financieros. Además las prácticas profesionales se hacen más cercanas al asistencialismo, que hacia la transformación y el empoderamiento. La red primaria, muestra síntomas de agotamiento y claudicación, produciéndose fenómenos de “pobreza inducida familiarmente” (Tezanos, 2013).

Cualitativamente, las personas que se hallaban en una situación de especial dificultad, se encuentran en un proceso más profundo y crónico de exclusión social. Las franjas de vulnerabilidad social se han engrosado. Las dimensiones sociales de pérdida y de carencia son cada vez mayores, encadenándose unas con otras conformando una espiral de exclusión, de la que es difícil apartarse. Las estrategias personales de las familias, se muestran insuficientes. La desprotección y el desamparo se hacen realidad en muchas familias de clase media. El estado de salud de las familias también se ve afectado. Las situaciones de dificultad social son más significativas, en familias inmigrantes y en familias con algún miembro con discapacidad o dependencia. Este es el panorama que conforma la “nueva cuestión social” y que supone un reto de atención para los Servicios Sociales y de intervención para el Trabajo Social.

Valores, también posmodernos, como el conformismo, la indiferencia y el relativismo, crean un clima falso de quietud y de calma social en la ciudadanía, además de sensaciones de impotencia y de indefensión ante las situaciones de empobrecimiento y desventaja, que

se arraigan en el tiempo.

La **Teoría de la Vulnerabilidad Social** nos conecta directamente con la noción de ciudadanía desarrollada por Marshall<sup>1</sup>.

La exclusión es un fenómeno multidimensional. Esta teoría sostiene que las situaciones de pérdida de factores integradores movilizan de forma descendente o “en cascada” a la población afectada, pasando de la fase de integración, a otra de vulnerabilidad y por último a una de exclusión. Los factores de mayor impacto, son el empleo y la capacidad económica, la familia y la vivienda.

Ante el contexto arriba descrito, se hace necesario propiciar una “nueva mirada a la realidad objetiva de la actual crisis y a sus consecuencias sociales, con el objeto de dimensionar el alcance y las consecuencias que está teniendo para las personas más vulnerables, y, al tiempo, propiciar otra mirada subjetiva que permita conocer las percepciones, significados y actitudes de la población en general, y de los afectados, en particular, ante cambios tan vertiginosos y pérdidas tan apreciables en el poder adquisitivo y en los derechos sociales” (Tezanos, 2013:36).

La finalidad del presente trabajo es abrir una reflexión entre los profesionales, como agentes de cambio, de bloqueo y persistencia, o cómplices de la situación actual. Para ello realizamos un **Análisis Cualitativo** de las opiniones dadas por los expertos en materia de Trabajo Social y Servicios Sociales.

La aportación principal de esta investigación reside en el hecho de construir conocimiento a partir de la opinión consensuada de un grupo de expertos y especialistas en esta materia, cuyas valoraciones, ya de forma individualizada suponen un referente.

Es por ello necesario, el empleo de un análisis más profundo de tipo cualitativo que nos permita conocer el universo de percepciones y criterios acerca de los problemas notorios y recurrentes que presentan los Servicios Sociales y el Trabajo Social. “El enfoque cualitativo, en resumen, tiene su grandeza y su miseria en el mismo punto: reproduce los estados de opinión dominantes (...) la ideología dominante (Alonso, 1998:42)

No resultaría provechoso este trabajo, si nos ciñéramos a una mera identificación y exposición de las principales dificultades que han que superar los Servicios Sociales y el Trabajo Social. Por tanto otra aportación singular del mismo, es que el análisis de la realidad se construye desde el **paradigma Apreciativo**. El Enfoque Apreciativo nace en contraposición al enfoque tradicional de Solución de Problemas de estilo positivista. Emplea un lenguaje conectado a las capacidades y potencialidades. Este modelo parte de los elementos positivos, facilitadores y de las posibilidades de cambio. Reconoce la globalidad sistémica del objeto social y se vincula con la esencia de su naturaleza.

El Enfoque Apreciativo consta de cuatro fases interconectadas (Ciclo 4D):

- 1) **Discover-Descubrimiento**: Lo mejor de lo que ha sido y de lo que se es. Partir de lo que funciona. De las buenas prácticas. De lo exitoso.
- 2) **Dream-Sueño**: ¿Qué queremos que sea? Establecer la visión, siempre orientada hacia resultados.

.....  
<sup>1</sup> Amplíese con el concepto de ciudadanía económica de José Félix Tezanos. (1999). *Exclusión social, democracia y ciudadanía económica. La libertad de los iguales*. Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración, 75, 17-29. Recuperado el 1 de septiembre de 2013 en [http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub\\_electronicas/destacadas/revista/numeros/75/est01.pdf](http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/75/est01.pdf)

- 3) **Design-Diseño**: Propuestas posibles de lo ideal. Co-construyendo el proceso para alcanzar el futuro soñado.
- 4) **Destiny-Destino**: Cambio positivo sostenido. Evaluación.

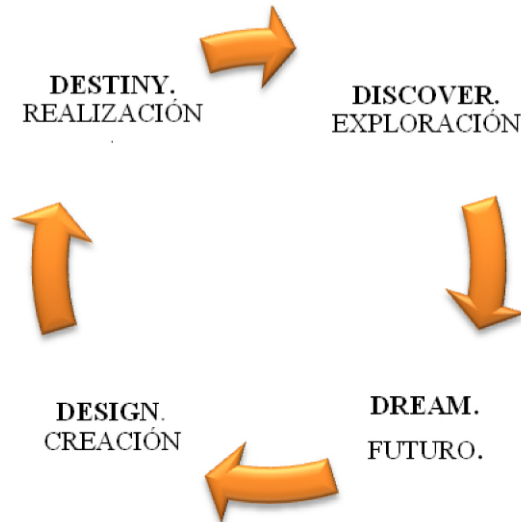


Gráfico 1: Ciclo de las 4D del Enfoque Appreciativo. Elaborado a partir de C. Barranco.

“El desafío profesional del Trabajo social (...) consiste en saber acompañar y crear el contexto de seguridad, el buen clima para conducir los procesos en cada una de las fases mencionadas utilizando espacios de reflexión y combinando entrevistas, encuentros en pequeños grupos y con todos los participantes, manteniendo conversaciones dialógicas, potenciando las actitudes y el clima positivo para fortalecer a las personas, organizaciones y comunidad. Además, saber cómo recoger y tratar la información, generada individual y colectivamente, para crear la visión compartida, emanada de todos los participantes, que sea visible e integre todas las miradas y suscite respuestas y acciones positivas, portadoras de cambios, los mejores posibles. En conclusión, los diálogos apreciativos a las trabajadoras y trabajadores sociales nos brindan estrategias para saber cómo promover las buenas prácticas de calidad, contar con herramientas positivas para realizar acciones de acompañar y promover la participación de cada participante, en los momentos individuales y colectivos, impulsando los procesos dialógicos apreciativos potenciadores de visiones y acciones compartidas y prácticas exitosas en los grupos, organizaciones y comunidad” (Barranco, 2011:63). Haciendo extensiva esta premisa útil para la intervención del Trabajo Social de casos, de grupos o de comunidades, al análisis y diagnóstico de la realidad social, queda justificada la utilidad de este modelo en la propuesta de acciones de mejora en el diseño y planificación de unos Nuevos Servicios Sociales y del Trabajo Social.

Este paradigma de análisis de la realidad se concreta en la presentación de dos FODA (si se prefiere DAFO) que presentaremos más adelante. “El enfoque prospectivo (...) opta por un modelo que tiene en cuenta (...) las oportunidades y amenazas del entorno, con el fin de diseñar el escenario óptimo.” (Díaz, 2000:77).

### 3.2.- MARCO METODOLÓGICO.

En este apartado presentamos el marco instrumental, experimental y empírico de la investigación. Justificamos la necesidad de emplear la metodología prospectiva, en general y en concreto el método Delphi, e introducimos cuál ha sido el diseño previo de la investigación.

Si la pretensión es aportar unos indicadores de cambio en el devenir de los Servicios Sociales y del Trabajo Social, es necesario el empleo de una **metodología de tipo prospectiva**.

El Diccionario Práctico de Trabajo social, (Arredondo, 2010:139), define “Prospección” como: “la exploración de posibilidades futuras basada en indicios presentes. Análisis de las alternativas a las que poder enfrentarse en un futuro próximo si se mantienen las condiciones del momento actual”.

Implica, “mirar hacia delante”, en contraposición a “retrospección”. Esta metodología, tiene la preeminencia a diferencia de otras, de tomar las referencias y la experiencia del saber pasado, para utilizarlo en la praxis del futuro, a partir de la detección de indicadores no deseados del presente.

La metodología prospectiva, resulta especialmente útil para el análisis de los Servicios Sociales y el Trabajo Social, ya que:

- Resulta idónea para situaciones en las que no existen suficientes datos históricos, y donde las cuestiones éticas o morales dominan sobre las consideraciones económicas o técnicas, como es el caso de los Servicios Sociales (Bas, 2008:117).
- La correlación consecuente de factores también entraña dificultad, puesto que los factores que interaccionan sobre el contexto, son múltiples y causan efectos diferenciados en la misma situación (realidad difusa de los hechos sociales). La realidad social actual no tiene un funcionamiento causal tipo o puro.

Hemos usado la **técnica Delphi**, que se incardina dentro de la metodología prospectiva basada en expertos y se clasifica dentro de los métodos cualitativos o subjetivos. Este trabajo constituye el análisis cualitativo de un trabajo de investigación más amplio basado en la aplicación de esta técnica. El cuestionario Delphi originario está compuesto de treinta preguntas cerradas, estructuradas en tres bloques. En el tercer bloque, se recogen seis preguntas abiertas sobre el devenir de los Servicios Sociales y el Trabajo Social, que integran la opinión personal de los expertos y los implica activamente en el proceso. La riqueza de los comentarios de los expertos colaboradores, hace que merezca un tratamiento diferenciado del resto de la investigación. Además, el objeto de ambos estudios, está diferenciado a pesar de complementarse. El primero pretende establecer las principales tendencias y escenarios en los Servicios Sociales y en el Trabajo Social en España en el horizonte temporal del 2025, y el segundo, responde al propósito de analizar el estado actual de los Servicios Sociales y del Trabajo Social en España identificando los factores protectores y los factores de riesgo a los que se ven sometidos.

Un aspecto a cuidar en la aplicación de la técnica Delphi, es la elaboración de las preguntas del cuestionario. Las preguntas centradas en el futuro “están dirigidas a crear un diálogo sobre el futuro deseado: durante instantes, se traslada a la persona a una nueva percepción, que ella construye y visualiza como “real”.” (Munera, 2012:182).

Las cuestiones remitidas a los expertos y analizadas en este trabajo, son:

- A.- ¿Cuáles serán los principales motores de cambio de los Servicios Sociales en los próximos años?
- B.- ¿Cuáles serán los principales motores de cambio del Trabajo Social como disciplina y profesión en los próximos años?
- C.- ¿Cuáles serán las principales barreras a superar por el Trabajo Social en los próximos años?
- D.- ¿Cuáles serán las demandas planteadas por la ciudadanía en los próximos años?

En la fase de selección del panel de expertos hemos procurado garantizar una elección heterogénea, tanto en su origen geográfico, como en la diversidad de sus saberes y experiencia profesional, siguiendo criterios de paridad y de edad. Está integrado por profesionales del Trabajo Social, que desarrollan su labor profesional en el medio rural y urbano, tanto en la Administración como en el Tercer Sector; profesionales liberales; Catedráticos, Doctores y Profesores de diferentes universidades, cuyas publicaciones e investigaciones son referentes en nuestra literatura; representantes de nuestros Colegios Profesionales y personas dedicadas a la Política. La selección de los expertos y el diseño del cuestionario son dos aspectos claves en el éxito de la aplicación de esta técnica.

Se realizaron dos rondas, aunque ninguna persona experta varió sus respuestas en estas preguntas<sup>2</sup>. Contestaron a este apartado 26 expertos.

### 3. RESULTADOS.

Las hipótesis a contrastar en esta investigación son las siguientes:

1. El motor de cambio principal para los Servicios Sociales será el cambio de sociedad.
2. El motor de cambio principal para el Trabajo Social será su desarrollo científico dado por su inclusión en el EEES.
3. La principal barrera para el desarrollo del Trabajo Social será superar los problemas recurrentes y clásicos.
4. La ciudadanía demandará más democracia y participación social. Un trato como ciudadano.

Los resultados de esta investigación se presentan de la siguiente forma:

- ◊ Hemos agrupado las respuestas más semejantes en categorías.
- ◊ Se ofrece un comentario analítico y genérico.
- ◊ En cada categoría, presentamos la respuesta literal dada por la persona experta y entrecomillada.
- ◊ Añadimos la frecuencia de respuesta por cada categoría. Se ofrecía la posibilidad de dar cinco respuestas. La mayoría de los expertos ha ofrecido las cinco contestaciones. En éstas visibilizamos la opinión dominante.
- ◊ Destacamos las que han despertado nuestro interés, bien por la novedad y utilidad de

.....  
<sup>2</sup> Quizás porque las primeras, de tipo cerrado, obedecen a un tratamiento estadístico más riguroso.

la propuesta o bien, por la divergencia con respecto a las respuestas mayoritarias, y así quedar constancia de las respuestas minoritarias.

### **A.- ¿Cuáles serán los principales motores de cambio de los Servicios Sociales en los próximos años?**

**LA CRISIS.** A pesar de ser preguntas con respuestas abiertas, ésta ha sido la respuesta mayoritaria (once personas expertas). El experto E9 utiliza esta frase “los recortes la creatividad”. No hemos de quedarnos en el discurso derrotista si no articular nuevas respuestas a los problemas recurrentes. El experto E14 habla de la crisis “en el sentido de reducción de capacidades del sistema”. Esta respuesta conecta con la siguiente y con la política de contracción de la inversión presupuestaria en Servicios Sociales. Veamos.

**LA ESCASA FINANCIACIÓN.** La financiación es un tema clave. Los expertos han incidido, en la falta de presupuesto público, en el potencial transformador de contar con una financiación suficiente y en progresión. La experta E16, destaca la “debilidad de contar con presupuestos inestables”. Este ha sido identificado por la literatura, como un problema recurrente en los Servicios Sociales; quizás por ello ha sido contestado por cuatro personas expertas.

**TERCER SECTOR.** El Tercer Sector en nuestro país ha marcado la vanguardia y la innovación práctica en los Servicios Sociales, sin embargo, se enfrenta a una situación de revisión y de crisis importante que le obliga a reinventarse. Dos expertos han identificado directamente la incidencia de este agente. El experto E6 señala la acción de “las ONGs cuando no actúen como oligopolios de un sector”.

**SECTOR PRIVADO.** Merece especial atención la respuesta de la experta E16: “Política de privaciones, repercusión en la calidad del servicio. Falta de planificación con vistas al futuro”. Algunos Servicios Sociales, no se han de medir exclusivamente bajo criterios de rentabilidad económica, sobre todo a corto plazo. No hemos de caer en una “mirada miope” a consecuencia de las políticas de recortes adoptadas. Los Servicios Privados, se pueden amparar en una segunda opción “para quienes puedan pagarse estos servicios” Experta E15.

Prolifera un modelo, amparado incluso por Leyes de Servicios Sociales de nueva generación, de prestación de servicios públicos indirectos, en concreto de los “especializados” (E19).

El experto E27 apunta hacia el “desarrollo del modelo de agencias de Servicios Sociales de estilo anglosajón”.

**ACCIÓN PROFESIONAL.** “La implicación profesional” E22. El compromiso profesional (E6) con las injusticias de la sociedad. El Código Deontológico ha de estar presente en la actuación profesional como tea iluminadora y como vara que mida la corrección de la misma. Adquirimos, de manera tácita, un cierto *juramento hipocrático* con respecto a las personas en situaciones más débiles y vulnerables.

Patrocinio de las Heras y Elvira Cortajarena, con *Introducción al Bienestar Social* (popularmente conocido como el *Libro de las Casitas*), fueron capaces de influir directamente en el modelo de construcción de los Servicios Sociales Democráticos. ¿Por qué no podemos hacerlo de nuevo?



Los Expertos E5 y E27 señalan como motor la “mejora metodológica” y “las metodologías de Trabajo Social Comunitario”, respectivamente.

**LA EVOLUCIÓN DE LA SOCIEDAD. DEMANDA CIUDADANA.** Cuatro expertos han señalado esta categoría. El experto E9 señala la importancia de “la participación de los usuarios (esperemos)”, y el experto E14 “el enfoque hacia la dignidad de los ciudadanos frente a la caridad asistencial”. El ciudadano, no es un administrado. Los Servicios Sociales próximos, y sobre todos los comunitarios, han de contar con la participación de la ciudadanía, de la organizada y de la no organizada. Las prácticas distan mucho de este propósito. La vulneración de derechos del colectivo de personas que acuden a los Servicios Sociales es un hecho. Generalmente carecen de recursos personales y económicos de reclamar judicialmente o de movilizarse a nivel social para exigir una gestión digna y eficaz de su problema social.

**LOS NUEVOS SECTORES O DEMANDAS EMERGENTES.** Cuatro expertos, han hecho incidencia clara en este aspecto. Las situaciones de carencias y pérdidas, de exclusión social, son las más señaladas (E26 y 27).

Otras categorías que merecen especial atención son: los cambios producidos por la evolución propia de la sociedad, por el devenir de las profesiones y la ciudadanía. De forma clásica, la política, con sus cambios legislativos marcan un estilo y un tipo de Servicios Sociales (E 12, 13, 22 y 25). La experta E3 pone de manifiesto que el motor de cambio será “priorizar las políticas que tengan que ver con el desarrollo humano de las personas”. Se señala en dos ocasiones que el cambio principal vendrá dado por el “alejamiento de los Servicios Sociales del ciudadano” o por la “recentralización”. Esta profesional también aporta la necesidad de establecer un cambio en el modelo organizativo “la flexibilidad en la gestión, el cambio/modificación de las estructuras y de los procedimientos Agilidad en los procesos”.

Quisiera dar un tratamiento diferenciado a las siguientes respuestas: “No creo que vaya a existir motor de cambio en los servicios sociales en los próximos años. Pero empezaría por los propios profesionales, creo que además del cambio en la actitud de la sociedad civil respecto a las demandas dirigidas a los servicios sociales, está el cambio de actitud y aptitud de los profesionales de servicios sociales.” E21.

Las siguientes opiniones emanan de las reflexiones de las personas expertas E2, 20 y 27, en este orden.

“La redefinición del derecho a los servicios sociales (a los servicios y prestaciones), el carácter universal/selectivo de acceso a los mismos y la corresponsabilidad y cofinanciación de los servicios.

El cambio de los agentes (del sector público a lo público, los nuevos usuarios, el papel de la familia, etc.) y las nuevas tecnologías.

Los cambios de roles de dichos agentes (mayor implicación ciudadana, nuevos papeles del tercer sector, incremento del sector mercantil, etc.).

Los cambios organizativos del sistema de servicios sociales y la transversalidad, especialmente con el sector sanitario (espacio sociosanitario).

Nuevos modelos de atención exigidos por la ciudadanía, más respetuoso con los derechos y el método de atención integral centrada en la persona.”

“La organización de los servicios sociales como “sistema” vertebrado en el propio ámbito y en el territorio.

La coordinación de los mismos servicios sociales con otros servicios afines (educativos, sanitarios, de empleo en situaciones especiales...).

El desarrollo de la intervención desde los servicios sociales básicos orientado al enriquecimiento un tejido social que demuestre la eficiencia en la respuesta a necesidades sociales desde la implicación de una ciudadanía con conciencia de derechos y deberes sociales.”

“El aumento de las desigualdades sociales y de los problemas sociales a los que atender, junto con la inhibición de la responsabilidad pública.

La inhibición pública conllevará en ahondar en mayor medida en un sistema asistencial, perdiendo la referencia el modelo de derechos subjetivos.

Paralelamente existe la posibilidad que los Servicios Sociales ahonden en metodologías de trabajo social comunitario, en la generación de redes sociales, etc.

Escenario de recentralización de los Servicios Sociales en las Diputaciones Provinciales,…”

El experto E8 concreta:

“La propia evolución de la sociedad y de sus modelos familiares y productivos.

Las demandas de cuidados.

La capacidad de grupos profesionales comprometidos”.

### **B.- ¿Cuáles serán los principales motores de cambio del Trabajo Social como disciplina y profesión en los próximos años?**

Las categorías son:

**EEES & INVESTIGACIÓN.** “La nueva estructuración académica” (E10). El acceso al grado, la apertura al Doctorado y la oportunidad de desarrollar carrera universitaria desde el Trabajo Social, es la respuesta más acogida entre los expertos, con una frecuencia de quince personas. A destacar las siguientes apreciaciones:

Por el experto E2:

“El grado propiciará la investigación (doctorados) y los avances científicos de la disciplina.

Los trabajadores sociales con el grado podrán optar a la carrera universitaria.

Los avances científicos teóricos y de los métodos de investigación generaran nuevos métodos más rigurosos y basados en la evidencia.

Los anteriores cambios mejoraran el reconocimiento social de la profesión.

El ejercicio de la profesión liberal o en grupos asociados (consultorías, etc.)”

El experto E6 opina que el motor serán “como disciplina: doctorados y postgrados y como profesión no veo grandes cambios a las competencias que se vienen ejerciendo y demandando”. El experto E12 con respecto al ámbito profesional dice que lo serán “la especialización, la innovación social y la interdisciplinariedad”.

La experta E10 apunta sobre la necesidad de “mayor conexión de la Universidad con la Organización Colegial y el mundo empresarial”. Esta alianza puede constituir una tría con capacidad de influencia suficiente en aspectos claves de la política social.

La experta E 19 entre otras respuestas, cita “el avance de las TIC en la ciencia como revulsivo del conocimiento”.

Quisiera recoger específicamente lo aportado por la experta E21 y el experto E27, por su carácter diferenciador:

“El primero debería ser las escuelas de trabajo social. Se necesita una formación acorde con la realidad social así como un programa de prácticas (más extenso en el tiempo) que acerque a los alumnos a la misma.

El segundo, los profesionales de trabajo social. Es necesario cambiar muchas actitudes prepotentes y aceptar más la formación continua y el contacto con la realidad.

Siguiendo con los profesionales, es necesaria una formación más cualificada y especializada. El “chicas/os para todo” no vale.

Tenemos que reivindicar el espacio que hemos perdido y ocupan otros profesionales”.

“La pérdida de referencia del espacio público como principal empleador y motor.

La necesaria mirada hacia el tercer sector y el autoempleo de los nuevos titulados.

El aumento de formación de los próximos titulados en Trabajo Social

La investigación y la transferencia de esa investigación al conjunto de la ciudadanía

La internacionalización del trabajo social en su contexto europeo y mundial (Globalización).”

Con respecto a la subcategoría de Investigación, quisiera anotar lo expuesto por el experto E4 “La investigación empírica (formas de afrontar los problemas/ nuevas habilidades) y la reflexión al hilo de lo que atienda la profesión, aunque con la aportación de otros lenguajes, irán ampliando la especialización y las perspectivas del futuro trabajo social”.

La experta E3 alude a la clásica cuestión de que “primero habrá que saber demostrar si el Trabajo Social es una disciplina o una ciencia.”

**PERFECCIONAMIENTO DEL TRABAJO SOCIAL COMO CIENCIA DESDE LA METODOLOGÍA.** Esta propuesta es una derivación lógica de la anterior, como vamos viendo.

La experta E10 apunta como clave “la sistematización de la práctica profesional como fuente de conocimiento científico”. El experto E13, señala que la producción científica ha de responder a parámetros de calidad.

Las expertas 16 y 17, concretan este perfeccionamiento en la necesidad de “un trabajo conjunto con otras disciplinas y sectores, manteniendo una visión integral del problema”, e incidir en “un mayor trabajo hacia el empoderamiento y trabajo comunitario de conciencia social recuperando la identidad profesional para transformar la realidad social y buscar nuevas alternativas o estrategias como agentes de cambio y profundizando, también, en los indicadores de nuevas necesidades emergentes y en los nuevos riesgos de exclusión/vulnerabilidad”.

**MEJORA DEL CONOCIMIENTO DE LA REALIDAD SOCIAL Y DEL ENTORNO.** Es la segunda categoría más mencionada (con ocho expertos). Las contestaciones se vinculan a la defensa de los derechos humanos y sociales. La experta E7 señala que hay un “un nuevo modelo social que emerge”, y por tanto el Trabajo Social ha de responder a los problemas sociales que genere. El experto E9 indica que uno de los motores de cambio será “la nueva conciencia política (esperemos)”.

**PROFESIÓN. TRABAJO EN EQUIPO. LUGAR DEL TRABAJO SOCIAL EN LOS EQUIPOS. PROFESIÓN LIBRE.** En esta categoría podemos discernir tres ideas (siete expertos):

- Necesidad de desarrollar la profesión de forma libre.
- Importancia del trabajo en Equipo.
- Respetar y valorar el lugar del Trabajo Social en los Equipos. “Poner en valor y en el lugar

que le corresponde al Trabajo Social como disciplina propia” (E10)

El experto E13 cree necesario el desarrollo de “habilidades profesionales más allá del asistencialismo y la burocracia”, “mejorando las competencias profesionales”. “La especialización, la innovación social y la interdisciplinariedad” (E12). “

Mención especial, merecen las siguientes respuestas: “La necesidad imperiosa de reformar el propio sistema de servicios sociales” (E14). “La demostración de la efectividad social del ámbito profesional” (E18) Las nuevas generaciones; la internacionalización de los profesionales; la precariedad laboral” (E9)

El experto E8 y la experta 20, en sus aportaciones, resumen las ideas principales de este apartado:

“Las demandas del mercado de trabajo para nuestra profesión.
Los cambios en los modelos de servicios sociales.
Los grupos profesionales activos.
La elaboración de significados profesionales en investigación, ensayos, métodos y técnicas.
El desarrollo de la disciplina en el ámbito universitario.”

“La incidencia, no únicamente en la intervención social (traducción de las políticas sociales en servicios operativos), también la aportación, desde la experiencia profesional, a la fundamentación de las políticas sociales desde la experiencia acumulada de intervención.
La capacidad demostrada de la eficiencia de una intervención profesional fundamentada (más barata y productiva a medio y largo plazo que solamente la gestión administrativa de recursos económicos).
La mejora de las metodologías de intervención; proceso de mejora que se deriva también de la “sabiduría práctica”.
El avance en la interdisciplinariedad, en un proceso de relación de interdependencia, lo que requiere un refuerzo de los contenidos específicos del área de trabajo social y servicios sociales.”

### C.- ¿Cuáles serán las principales barreras a superar por el Trabajo Social en los próximos años?

En contraposición a la anterior cuestión, se plantea a los expertos, que señalen cuáles serán las principales dificultades a transformar. Hemos agrupado las contestaciones en las siguientes categorías:

**EL PERMANENTE ESTADO CARENCIAL.** “La falta de empleo, la precariedad del mismo, la falta de recursos, la falta de recursos para la investigación.” La escasa financiación ha sido un problema recurrente en nuestro sector. La situación es más delicada en la actualidad por la aplicación de los recortes. Esta ha sido la respuesta mayoritaria dada por ocho expertos. La experta E16 recoge como barrera la “desigualdad de financiación de los servicios básicos; políticas sociales marcadas por su rasgo economicista y asistencialista, precisándose un uso racional de los recursos”. A esto cabe añadir el constante debate sobre el “cuestionamiento del gasto social” (E19) y la “tendencia a políticas neoliberales” (E18).

**ANÁLISIS INTROSPECTIVO AL TRABAJO SOCIAL Y EN RELACIÓN A OTRAS DISCIPLINAS.** En esta categoría se encierra una riquísima pluralidad de respuestas. Para no extendernos demasiado, a pesar de su alto nivel de interés, resaltamos las siguientes:

Al Trabajo Social le falta apertura, le sobra corporativismo (E4). Le falta flexibilidad, le sobra endogamia. “Encapsulamiento de la profesión” lo define otro experto.

En relación a otras profesiones, se señalan como barreras a superar: el “Intrusismo profesional” (E 10 y 25), el “dejar de perder competencias” (E13), el “solapamiento de disciplinas en ámbitos donde todo se engloba en el término “Los Técnicos”.” (E2) y “la competencia con otras profesiones del campo de la acción social” (E18 y E2).

Como carencias internas de la profesión caben los siguientes comentarios: “Falta de especificidad disciplinar, por tanto, cada vez costará más delimitar las áreas de la intervención social” (E2). Ello puede traer como consecuencia las barreras plateadas en el párrafo anterior. Los expertos E5 y E9 apuntan explícitamente el “déficit formativo”, en cuanto a la técnica y a la práctica. “El TS necesita un MIR”. (E5). La mayoría de los expertos, apuntan a esta barrera como la principal: necesidad de “especializarse y progresar en el ámbito científico vinculado permanentemente con la práctica profesional” (E13). El experto E14 señala que es una barrera la “ausencia de prescripción profesional”.

Por otro lado, nuestra profesión está marcada por la “insatisfacción, la desmotivación y el queme profesional” (E16 y E25).

Los expertos recogen como solución contar con “Colegios más fuertes y más unidos” (E26) y la “praxis profesional desde el Código Deontológico, como vía de superación/evitación de las funciones de gestión, control y contención asignadas a los trabajadores sociales en tiempos de crisis” (E10).

**GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES.** Se pueden extraer tres líneas discursivas:

- Burocratización: siete expertos plantean este problema, por otro lado nada novedoso. Supone un detrimento a la intervención social desde los modelos profesionales. “Trabajo a demanda (gestión de cartera de recursos)” (E25). “Imagen de un Trabajo Social vinculado a las carencias y gestiones de recursos económicos únicamente” (E20).

Se plantea como salida retomar y desarrollar el Trabajo Social Comunitario (E27) y el “empleo de las TIC” (E2). Ganar en Eficacia (E14)

- Debilitamiento del sistema público: (E18) o la “retirada de lo público” (E22).

- Asistencialismo: El experto E14 enumera las tres siguientes: “La visión asistencialista de la sociedad hacia la disciplina y hacia los Servicios Sociales; la práctica asistencialista que hemos desarrollado; la confusión entre Trabajo Social y Servicios Sociales”. El experto E23 apunta: “al refugio en el “incremento de la demanda” y la tentación asistencial en exclusiva”.

“En la administración pública las trabajadoras sociales por lo general no ocupan puestos de decisión y responsabilidad. En escasas ocasiones participan en las decisiones de las políticas sociales y en la evaluación estratégica.” (E7).

Me parece interesante recoger lo dicho por la experta E15:

La formación, que ha sido excesivamente centrada en la gestión burocrática de los recursos, en detrimento de otros modos de intervención profesional. En todo caso, puesto que el profesorado no se renueva debido a las restricciones en materia universitaria, las posibilidades de cambio en este aspecto serán menores de las necesarias.

La intervención profesional, que deberá “salir a calle” y pisar el terreno (entorno que se abandonó hace años por la comodidad de los despachos).

La “estrechez de miras” y la falta de perspectiva disciplinar amplia. Habrá que hacer alianzas estratégicas de calado si no se quiere “sucumbir a la miseria”.

Podemos concluir este apartado señalando como retos a superar desde el Trabajo Social: Los recortes, el problema recurrente de la Burocracia, la mejora de la profesión y la falta de confianza en el potencial del Trabajo Social y la sensación de desgaste. Dos soluciones, también planteadas por los expertos son: *Creatividad* y *Empowerment*.

Parte de la esencia que vamos apuntando, la recogen en sus respuestas los expertos E12 y E6, respectivamente:

“En el ámbito académico: la visibilidad del desarrollo teórico de la disciplina.

En el ámbito profesional: la urgente respuesta a demandas y necesidades sociales (reduciendo el tiempo para la intervención integral y la dinamización comunitaria), la burocratización y departamentalización de las respuestas.”

“El rol de administradores y gestores.

La aceptación a una sociedad empobrecida como algo inevitable.

El sentido de impotencia.

La falta de confianza propia y también de la sociedad”.

**EPISTEMOLOGÍA Y VALORES.** Las transformaciones sociales tienen su impacto en la filosofía y en las formas de hacer de nuestra profesión. Los expertos destacan los siguientes:

- “La adaptación a los cambios de las necesidades de los ciudadanos y a los cambios de valores”. (E2). La posmodernidad ha traído consigo “la falta de cohesión social y la desfragmentación de la clase media” (E19), lo que supone un reto en la intervención desde el Trabajo Social. De hecho, el experto E27 plantea como reto “el desarrollo de una sociedad donde la cohesión social sea hecho constitutivo y esencial no renunciabile.”

- Ante estos cambios, las personas expertas valoran que hay un importante riesgo que es: “el progresivo aumento de las políticas neoliberales a la base de las políticas sociales, traiga la vuelta a paradigmas ya superados de acción social” (E10). “Las políticas neoconservadoras de anulación del papel del Estado (derechos sociales). El retorno que estas políticas puede suponer a modelos benéficos y caritativos”. (E8). Seis expertos señalan esta cuestión.

“La alianza con la ciudadanía, la atención a la persona como singular ha sido frecuentemente olvidada para el cumplimiento de la legalidad y de las estructuras del sistema. Justificar y sostener el sistema” será una barrera a superar. (E7).

#### **D.- ¿Cuáles serán las demandas planteadas por la ciudadanía en los próximos años?**

Las respuestas ofrecidas por los expertos son variadas, pero subyace la respuesta a las necesidades primarias, que implican una integración social activa y que, en la actualidad, están siendo erosionadas por las reformas políticas implementadas, proyectadas y planteadas para un futuro cercano.

Las categorías, ordenadas según el número mayoritario de respuestas, son:

**NECESIDADES MATERIALES O ECONÓMICAS.** Catorce personas expertas han formulado una respuesta en este sentido. Las respuestas oscilan desde la generalidad de tramitar prestaciones económicas (“de subsistencia, de emergencia social y de alojamiento” (E10), a la concreción por parte de algún experto de plantear la gestión de las rentas mínimas (E23) a la Renta Básica (E25). El experto E23 también opina que una demanda futura a gestionar por el Trabajo Social sea la “autoorganización de los excluidos”.

**SANIDAD (DEPENDENCIA Y DISCAPACIDAD).** En segundo lugar, ocho expertos opinan que serán demandas sin cobertura desde el sistema sanitario. Se mencionan las relacionadas con la autonomía personal, el cuidado dentro del entorno familiar, atención a las particularidades de las discapacidades y la enfermedad mental.

**VIVIENDA.** Siete expertos, plantean que está será una demanda en crecimiento, a consecuencia del impacto de la crisis. Las respuestas siguen las siguientes líneas: “viviendas sociales” (E3), “falta de vivienda adecuada y nuevas concentraciones geográficas de pobreza y exclusión social” (E13), “falta de vivienda en condiciones de habitabilidad y seguridad” (E18) y “alojamiento de urgencia” (E19).

**CALIDAD.** También siete expertos, señalan la necesidad de incrementar la calidad en la atención, para corresponder satisfactoriamente a la ciudadanía, desde una atención “personalizada” y más humanizada en la “cercanía”. Otras voces hacen constar: “DIGNIDAD en el trato y en los servicios” (E14). “La necesidad de ser escuchado, la soledad” (E4). “Gestión y Apoyo social” (E21). Supone tender una “alianza con la ciudadanía, desde la atención centrada en la persona” (E7). Ello aumentará la “eficacia” de las intervenciones (E14), desde el respeto al reconocimiento de los derechos (E2 y E12) y a los deberes profesionales (E2). “La garantía de derechos sociales a través de sistemas públicos de calidad” (E22).

**EMPLEO vs. DESEMPLEO.** “La generación de empleo (por desgracia de cualquier empleo)” (E27). Las cinco respuestas restantes que conforman esta categoría, recogen únicamente la palabra “empleo”, sin entrar en más comentarios.

**OTRAS DEMANDAS.** Los expertos mencionan las “pensiones” (E25), “inmigración” (E1), “delincuencia” (E13) y “familias” (E18). La “participación social” (E2 y E12).

Cabe destacar los comentarios referidos por la experta E21 y el experto E9, respectivamente:

“Como sigamos así, sólo querrán satisfacer necesidades básicas de subsistencia.
Mayor dotación de recursos adaptados a las necesidades reales.
Más criterio técnico y menos político.
Sería necesario que plantearan mayor participación real y efectiva, para superar el que me den todo hecho.”

“Más democracia y participación.
Más equidad en la distribución.
Más transparencia en la gestión del dinero público.
Más garantías sociales”.

La respuesta del experto E24 “Las demandas no han cambiado tanto a lo largo de la humanidad”, nos lleva a plantearnos la reflexión de si caminamos en círculos o zigzagueando en la historia.

La experta E15, opina que: “es difícil de señalar, debido al contexto de cambio y desmilitarización que ahora sufrimos. Los recortes están dejando a los más vulnerables sin protección pero el miedo se ha instalado en la sociedad, con lo que el “estado de shock” es evidente y ese estado impide, por ahora, cambios en la ciudadanía. Posiblemente haya que retornar a la comunidad como proveedora de ciertos soportes y “mallas de seguridad”.”

#### 4. DISCUSIÓN.

Las publicaciones de mayor impacto en Servicios Sociales y Trabajo Social, se hacen eco de los recientes estudios analíticos acerca de las consecuencias de la crisis en los Sistemas de Protección Social y en la realidad social.

“La crisis ha puesto en evidencia la debilidad de un sistema de protección inacabado y fragmentado (Laparra, 2010:469)”. Por otro lado, los registros de prestaciones asistenciales han registrado un aumento significativo desde el año 2007, lo que supone un incremento de la demanda social (Ayala, 2010:32).

La complejidad competencial y las posibles transformaciones normativas en el Régimen local, trasladan el debate de la descentralización a la supervivencia de los Servicios Sociales. La Asociación de Directoras y Gerentes en Servicios Sociales, ponen de relieve el riesgo de vaciamiento de estos servicios en los entornos rurales (2013:9). Ante este panorama, podemos plantear dos soluciones: 1) el empoderamiento de la sociedad civil y 2) de los agentes de cambio social, como el Trabajo Social.

“La sociedad civil está llamada a presionar en pro de la ecuación entre las competencias de las Comunidades Autónomas en Servicios Sociales y sus responsabilidades financieras” (Casado, 2010:581).

“La recuperación del Trabajo Social de antaño, el de mayor contacto con la gente, con el tejido social, podría ayudar a reestructurar el modelo de Servicios Sociales existente en España, ahora que la crisis económica ha mermado su volumen y complejidad como sistema (...). El Trabajo Social/Servicios Sociales deben reinventarse, revitalizando la sociedad civil a la que atienden y lo que se entiende como bien común.” (Gutiérrez Resa, 2013:218-219).

Como vemos el debate subyacente en la literatura actual, trata el mismo objeto de estudio de este trabajo. A continuación, ponemos en contraste las hipótesis, con los resultados de la investigación y con los apuntados en la literatura precedente.



Hipótesis	Resultados Estudio Delphi	Autores		Coincidencia en el contraste.
MOTOR SSSS la transición de una sociedad a otra tras la crisis económica.	-La crisis económica. -Incremento de la financiación. -Acción profesional.	√	√	
MOTOR TS desarrollo científico por el EEES.	-EEES & Investigación. -Perfeccionamiento teórico desde la práctica. -Lugar del Trabajo Social. -Profesión libre	√	√	
BARRERA TS superar problemas recurrentes.	-Permanente estado carencial. -Endogamia. -Burocracia.	√	√	
DEMADA más democracia y participación. Dignificar el trato.	-Necesidades materiales y económicas. -Sanidad, Dependencia. -Calidad	x √	x √	

Tabla 1: Contraste de las hipótesis con los resultados del Delphi y los expuestos por la literatura. Fuente: Elaboración propia.

Veamos las siguientes definiciones:

**POLÍTICA SOCIAL:** Intervención del Estado, instrumental y normativa, con intencionalidad compensatoria y/o redistributiva, que ordena medios para realizar aspectos concretos del bienestar social (Arredondo, 2010:132).

**SERVICIOS SOCIALES:** Instrumentos de la política social cuyo objetivo es prevenir y atender las consecuencias de las desigualdades sociales entre los ciudadanos o facilitar la integración y la promoción social mediante centros, equipos técnicos y unidades administrativas de gestión pública o privada (Arredondo, 2010:155).

**TRABAJO SOCIAL**<sup>3</sup>: “La profesión del trabajo social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social.” (Definición Internacional de Trabajo Social adoptada por la FITS y las IASSW en 2000).

.....  
<sup>3</sup> Queremos aportar el siguiente significado del icono de nuestra profesión “En primer lugar muestra una tuerca que representa la vida social en constante movimiento circular. En el centro una mano se presenta como símbolo de “tolerancia, solidaridad, compromiso, cooperación y reciprocidad” Por último, la rama de olivo es una representación de armonía y equilibrio con y para la paz. Tres elementos que combinados en este escudo, plasman de manera clara y concisa el sentido y los valores que encierra esta profesión que es el Trabajo Social. FUENTE: shelduard.blogspot.com. Recuperado el 1 de septiembre de 2013.

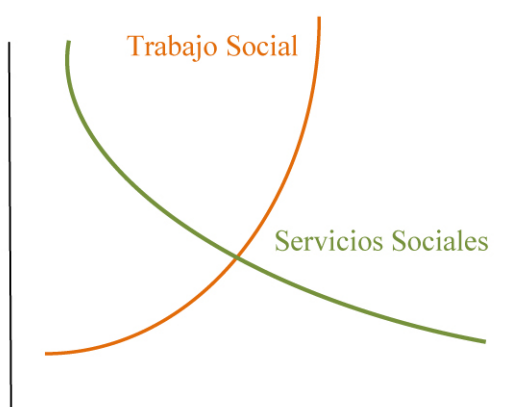


Gráfico 2: Relación entre el Trabajo Social, los Servicios Sociales y la Política Social como generadores de Bienestar. Fuente: Elaboración propia.

Queremos conectar estos tres conceptos. No se entienden de manera separada. Han de estar en interconexión y armonía. Han de funcionar como un **engranaje generador de BIENESTAR SOCIAL** para la ciudadanía.

La **fuerza motriz** del engranaje es el **TRABAJO SOCIAL**. La esencia del mismo reside en sus valores y principios. El escudo de nuestra profesión ya lleva impresa esta idea.

En los comentarios arriba referidos por los expertos, hemos visto que el “Trabajo Social goza de buena salud” en relación al momento crítico que atraviesan los Servicios Sociales, que se ven amenazados por un desmantelamiento competencial de las administraciones más próximas a los ciudadanos y por unos recortes presupuestarios inadmisibles en un contexto de crisis económica y de destrucción masiva de empleo. Por ello el Trabajo Social ha de estar presente en los cambios que se plantean en las Políticas Sociales y por ende, en los Servicios Sociales.



**El Trabajo Social puede contribuir a revertir estas tendencias.** Los avances en Trabajo Social son mayores que las pérdidas que los últimos años han sufrido los Servicios Sociales.

Gráfico 3 Evolución temporal del Trabajo Social y los Servicios Sociales en su contribución al Desarrollo Social.

A continuación, presentamos un análisis FODA de los Servicios Sociales y del Trabajo Social, producto de la síntesis de respuestas ofrecidas por los expertos y un resumen de las

## LÍNEAS DE CAMBIO a emprender:

SERVICIOS SOCIALES.	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia histórica.</li> <li>2. Extensión y configuración del Cuarto Pilar.</li> <li>3. Desarrollo de un Catalogo de Referencia Estatal de Servicios Sociales.</li> <li>4. Desvinculación exclusiva de la pobreza.</li> <li>5. Legislación de nueva generación (segunda y tercera); legislación autonómica y estatal sectorial.</li> <li>6. Variedad de agentes (Importancia del Tercer Sector).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convergencia de la Política Social Europea.</li> <li>2. Recomendaciones europea relativa a los “Servicios Sociales de interés general”.</li> <li>3. Amplio reconocimiento y legitimación por la ciudadanía.</li> <li>4. Avance sobre la línea de los derechos subjetivos.</li> <li>5. Experiencia del entorno europeo.</li> <li>6. Aplicación e intercambio de buenas prácticas (TIC, Herramientas, protocolos y modelos).</li> </ol>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de una política común que garantice una equidad en la prestación.</li> <li>2. Recursos financieros insuficientes (supresión de financiación estatal. Pactos políticos).</li> <li>3. Privatización. Out-sourcing.</li> <li>4. Responsabilidad vs. Titularidad pública.</li> <li>5. Descoordinación entre los agentes y duplicidades.</li> <li>6. Subdesarrollo con respecto a otros sistemas (falta de estudios comparativos, de explotación estadística, de publicidad y transparencia.)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Valores posmodernos (individualismo, deshumanización).</li> <li>2. Triple crisis económica, política y moral.</li> <li>3. Cambios demográficos (envejecimiento)</li> <li>4. Ley de Reforma de la Administración Local. (Sostenibilidad y Racionalización)</li> <li>5. Focalización en la atención a las situaciones de dependencia.</li> <li>6. Falta de políticas transversales.</li> </ol>
TRABAJO SOCIAL.	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se nutre y se complementa de otros saberes científicos.</li> <li>2. Desarrollo de la formación continua y permanente.</li> <li>3. Apertura a nuevos conocimientos.</li> <li>4. Contacto directo y de primera mano con la realidad social, posición estratégica.</li> <li>5. Desarrollo de las investigaciones introspectivas del Trabajo Social (identidad, perfil).</li> <li>6. Estructura colegial sólida.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. EEES. Extensión del Grado. Oportunidad en el acceso a los Doctorados propios.</li> <li>2. Internacionalización de la profesión.</li> <li>3. Demanda creciente (aumento progresivo en las matriculaciones, los diplomados se muestran accesibles al Grado).</li> <li>4. Movimientos sociales en sintonía con los valores del Trabajo Social.</li> <li>5. Nuevos perfiles, nuevas demandas.</li> <li>6. Bagaje robusto y sólido.</li> </ol>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Juventud de la disciplina.</li> <li>2. Necesidad de un crecimiento teórico y científico.</li> <li>3. Falta de desarrollo del ejercicio profesional libre.</li> <li>4. Escasa sistematización de la práctica.</li> <li>5. Prácticas asistencialistas. Imagen de escasa profesionalidad o rigor.</li> <li>6. Inmovilismo de un sector de la profesión.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crisis del Trabajo Social Comunitario.</li> <li>2. Burocratización y gestión impuesta por el estilo de gestión de las Organizaciones.</li> <li>3. Trabajo Social femenino (Techo de cristal).</li> <li>4. Campaña de gasto (frente a la consideración de inversión).</li> <li>5. Intrusismo profesional.</li> <li>6. Acomodación en la burocracia.</li> </ol>

Tabla 2: Análisis FODA de los Servicios Sociales y el Trabajo Social. Fuente: Elaboración propia.

LÍNEAS O EJES DE CAMBIO	
FRENOS. BARRERAS.	ACELERADORES. MOTORES.
Impacto social de la crisis.	Desarrollar fórmulas creativas.
Desmantelamiento de los Servicios Sociales.	Compromiso social y político de los profesionales.
Reforma del Régimen Local.	Deconstrucción de unos Nuevos Servicios Sociales.
Juventud del Sistema.	Desarrollo del Paradigma del Trabajo Social.

Trabajo Social, basado en la burocracia y en desconexión con la persona y su entorno.	Trabajo social centrado en la Persona y Trabajo Social Comunitario.
---	---

Tabla 3: Líneas de Cambio en los Servicios Sociales y el Trabajo Social. Fuente: Elaboración propia.

## 5. PROPUESTAS INNOVADORAS.

Una vez identificados los puntos fuertes de los Servicios Sociales y del Trabajo Sociales, hemos de clarificar cuáles son los **factores que introducen Bienestar** y Malestar en los mismos. Aplicamos el Enfoque Appreciativo y presentamos las siguientes **propuestas de transformación**:



Gráfico 4: Ciclo 4D del Enfoque Appreciativo aplicado al Trabajo Social y a los Servicios Sociales. Fuente: Elaboración propia.

**1.- Recapacitar** a la persona, partiendo de sus recursos, redes sociales y familiares, evitando así la dependencia de la actuación institucional. Muchas veces y según la casuística, la trabajadora social iniciará su intervención "dando un impulso a la familia" para que inicien un camino propio, con la compañía de la profesional. La orientación vendrá dada por ésta y el diseño del plan se realizará con las personas interesadas. Por otro lado, acogemos lo planteado por Teresa Zamanillo (2012:108) en cuanto a la crítica de considerar que esta "profesión trata de ayudar a que el individuo se ayude a sí mismo", pues actualmente, vemos con absoluta claridad situaciones de privación plena de la cobertura de necesidades primarias (alimentación, cortes en suministros, desahucios), y hemos de articular la puesta en marcha de recursos para paliar y transformar estas realidades.

La "**virtud está en el término medio**", y la trabajadora social ha de desarrollar esta habilidad casi artística, basada en su experiencia y en el rigor del proceso de intervención social, para evitar caer en la mera "dispensación de recursos" y en la delegación de la responsabilidad en el individuo, obviando la influencia de los factores estructurales culpando de la situación a la persona. Las virtudes son hábitos, y por tanto, se pueden aprender y

desarrollar.

**2.- Desarrollar fórmulas para mejorar el diagnóstico social** que nos permitan visualizar los factores mantenedores de las situaciones de malestar. Identificando los factores de manera segregada, podremos incidir sobre los mismos, desbloqueando situaciones homeostáticas y promoviendo el cambio, la evolución y el crecimiento.

Para el perfeccionamiento del diagnóstico social, será necesario profundizar en el conocimiento y mejorar la fase previa de investigación-estudio y análisis-reflexión, y por tanto de las herramientas e instrumentos que nos llevan a tal conocimiento. Podemos servirnos de la aplicación de escalas y protocolos; son instrumentos que facilitan el quehacer práctico, pero no son la praxis en sí. Ello nos llevará a mejorar la profesionalidad, ya que el Trabajo Social es una disciplina eminentemente práctica. Se ha de trabajar este proceso desde los inicios de la profesión y continuarlo como buen quehacer profesional en la formación permanente. Por ello, se considera necesario, ampliar los créditos prácticos, realizar una correcta supervisión<sup>4</sup> de los mismos y desarrollar fórmulas híbridas que amplíen la experiencia y la pericia profesional, entre el ámbito académico y el laboral. El informe social ha de ser fruto de una intervención guiada por un método y un modelo de actuación, y no una planilla o soporte de recogida de datos en entrevistas o visitas. **“Por sus frutos los conoceréis”**. Es necesario **incrementar las buenas prácticas y los estudios comparativos**.

**3.- “Laborare humanum”** (trabajar con, para y por el ser humano). Implica una intervención profesional humanista. Ya no vale que el ciudadano se siente “en frente” de nosotros. Nosotros nos tenemos que sentar “con” la persona.

Hemos de profundizar en los aspectos humanos y éticos de la intervención. Es necesario mejorar las habilidades sociales en el proceso de la relación profesional. La habilidad empática del trabajador social, es clave y condición característica de la misma. La intervención sobre las relaciones individualizadas exige flexibilidad, pues no hay dos formas de entender el mundo iguales, ni hay dos realidades de fragilidad social iguales; por tanto no puede haber dos formas de intervención iguales.

En definitiva, hemos de recuperar la función del **“acompañamiento social”**<sup>5</sup>.

**4.- Desarrollo del paradigma del Trabajo Social.** El Trabajo Social implica una cosmovisión del mundo. Comprende un cuerpo ético, teórico y pragmático que guía la actividad propia de los profesionales. Somos los primeros que debemos valorar lo que hacemos y cambiar la imagen negativa que tenemos con respecto a otras profesiones. Sólo reforzando e incrementando las buenas prácticas, podremos apreciar los que somos y lo que hacemos. Debería funcionar como una “profecía autocumplidora”. **“Lo esencial es invisible a los ojos.”**

Desde la óptica Trabajo Social podemos ver el mundo de otra manera, podemos construir realidades diferentes.

Quizás sea una pretensión utópica, pero en el trabajo diario sembramos semillas de bienestar en cada persona con la que trabajamos. Tal vez no cambiemos el mundo, pero quizás ayudemos a cambiar el mundo de una persona, de una familia o de un barrio.

Los pasos sobre los que caminar han de ser:

.....

<sup>4</sup> Se prefiere el término de Intervisión y su connotación.

<sup>5</sup> Etimológicamente acompañamiento, deriva de compañero “comer el mismo pan”.

		Deconstrucción de los Servicios Sociales Nuevos bajo el paradigma del Trabajo Social.
	Recuperar el Trabajo Social Comunitario, Centrado en la Persona.	Empoderamiento. Potencial transformador de la profesión.
Partir de la experiencia del pasado. Renacer.	Recuperar la esencia del Trabajo Social	Reinvención creativa del Trabajo Social

Tabla 4: Ideas fuerza para el cambio de los Servicios Sociales desde el Trabajo Social.  
Fuente: Elaboración propia.

## 6. BIBLIOGRAFÍA.

- Alonso, L.E. (1988). *La mirada cualitativa en sociología*. Madrid: Alianza Universidad.
- Arredondo, R. (2010). *Diccionario Práctico de Trabajo social*. Málaga: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo social de Málaga.
- Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales. (2013). *El valor de la proximidad (Servicios sociales y Ayuntamientos)*. García, G., Parreño, A., Ramírez, J. M. y Santos, J. Recuperado el 14 de mayo de 2013. <http://www.directoressociales.com/images/reforma%20ley%20bases%201marzo%202013.pdf>
- Ayala, L., Cantó, O. y Martínez, R. (2010). El impacto de la crisis en la pobreza y la desigualdad. En M. Laparra y B. Pérez Eransus (Coords.). *El primer impacto de la crisis en la cohesión social en España*. (21-57). Madrid: FOESSA-Caritas.
- Barranco Expósito, C. (2011). Buenas prácticas de calidad y Trabajo Social. *Alternativas*. 18, 57-74.
- Bas, E. (2008). *Prospectiva. Como usar el pensamiento sobre el futuro*. Barcelona: Ariel.
- Casado, D. (2010). Perfeccionamiento técnico e institucional de los Servicios Sociales. *Miscelánea Comillas*. 68 (133), 565-585.
- Díaz, J.A. y Buñuel, A. (2000). Prospectiva y Planificación Estratégica en Servicios Sociales. En J.A. Díaz y M<sup>a</sup> J. Salvador. (Coords.). *Nuevas perspectivas de los Servicios Sociales*. (pp. 71-105). Madrid: UNED Ediciones.
- Gutierrez Resa, A. (2013). Los Servicios Sociales en España, puestos a prueba por las personas inmigrantes. *Comunitania. Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*. 5, 201-227.
- Munera, M<sup>a</sup>.P. (2012). Conflicto, mediación y trabajo social. En J. Fombuena (cood). *El trabajo social y sus instrumentos. Elementos para una interpretación a piacere*. (pp.171-190). Valencia: Nau Lbres.
- Tezanos, J. F., Sotomayor, E., Sánchez, R. y Díaz, V. (2013). *En los bordes de la pobreza. Las familias vulnerables en contextos de crisis*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Zamanillo, T. (2012). La Intervención Social. *Servicios Sociales y Política Social*. 100, 103-112.