



CONSTRUCCIÓN, GESTION Y EVALUACION DEL CONOCIMIENTO DESDE LA PRÁCTICA PROFESIONAL: ANÁLISIS DESDE EL TRABAJO SOCIAL

Enrique Pastor Seller

Doutor em Sociologia pela *Universidad de Murcia*, Espanha. Professor da *Universidad de Murcia*, Espanha.

E-mail: epstor@um.es

Raquel Torralba Planes

Licenciada em Sociologia pela *Universidad de Murcia*, Espanha. Professora da *Universidad de Murcia*, Espanha.

E-mail: raqueltorralbaplanes@gmail.com

Rosario Lopez Lopez

Diplomada pela *Universidad de Murcia*, Espanha. Professora da *Universidad de Murcia*, Espanha.

E-mail: rosario.lopezlopez@um.es

Blas Jose Martinez Gallardo

Doutorando em Serviços Sociais Comunitarios pela *Universidad de Murcia*, Espanha. Professor da *Universidad de Murcia*, Espanha.

E-mail: blas.gallardo@um.es

Jose Antonio Romera Cánovas

Licenciado em Antropologia Social e Cultural e Doutorando pela *Universidad Católica de Murcia*, Espanha. Professor da *Universidad de Murcia*, Espanha.

E-mail: josea.romera@um.es

Resumen

El artículo profundiza en las contribuciones de la formación en competencias que ha supuesto la creación del Espacio Europeo de Educación Superior y en las aportaciones que ha supuesto la integración del Grado en Trabajo Social en España. Se presenta de manera sistemática los resultados de una investigación acerca de los ámbitos de actuación profesional y las capacidades, habilidades y destrezas que el estudiante adquiere en las prácticas profesionales en organizaciones sociales. Un complejo e integrado mapa competencial que proporciona al alumnado un aprendizaje sistemático desde y para la práctica profesional que le permite construir, gestionar y evaluar un conocimiento valioso desde la propia experiencia. Un conocimiento aplicado que se convierte en un capital científico y profesional intangible que dota de autonomía y desarrollo al estudiante para enfrentarse con éxito al entorno profesional y laboral.

Palavras chave: Educación superior. Competencias profesionales. Conocimiento. Aprendizaje basado en competencias. Praticas profesionales. Evidencias.

**CONSTRUCTION MANAGEMENT AND EVALUATION OF KNOWLEDGE FROM PRACTICE:
ANALYSIS FROM SOCIAL WORK**

Abstract

The article explores the contributions of skills training that has led to the creation of the European Higher Education Area and the contributions that led to the integration of the Degree in Social Work in Spain. It systematically presents the results of an investigation into the areas of performance and the skills, abilities and skills that students acquire in professional practices in social organizations. A complex and integrated competence map that provides students a systematic learning from and for professional practice allows you to build, manage and evaluate valuable knowledge from the experience. An applied knowledge that becomes a scientific capital and intangible professional autonomy and development gives the student to successfully meet professional and work environment.

Keywords: Higher education. Professional Skills. Knowledge. Competence based learning. Professional practice. Evidence.

1 EL TÍTULO DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL: EL MAPA COMPETENCIAL

La creación del Espacio Europeo de Educación Superior (a partir de ahora se utilizarán las siglas EEES) ha supuesto para todos los países involucrados la adopción de una nueva organización de los estudios universitarios oficiales, entre otros un sistema basado esencialmente en dos ciclos formativos: grado (de clara orientación al mercado de trabajo) y postgrado (Vázquez, 2005, p.240) y en la formación en competencias o la formación para desarrollar la capacidad de actuación con los conocimientos adquiridos.

La formación en competencias ha supuesto una concepción de la Universidad centrada en el aprendizaje (Aprendizaje basado en Competencias), cuya finalidad es que los estudiantes lleguen a ser autónomos para aprender determinadas competencias específicas y genéricas de acuerdo con las demandas de la sociedad del S XXI (RODRÍGUEZ GONZÁLEZ, 2006, p. 90). La formación por competencias supone unos procesos de enseñanza-aprendizaje que transfieren conocimientos, habilidades y actitudes, que capacitan a los futuros profesionales para afrontar las demandas de los contextos laborales y sociales en los que se insertarán (GÓMEZ; MOÑIVAS, 2005 apud GÓMEZ, 2010, p. 52).

El sistema universitario español en general y los estudios universitarios de Trabajo Social en particular, no son ajenos a esta dinámica de cambios que se desencadenan con la puesta en marcha del EEES (VÁZQUEZ, 2005, p. 241). Concretamente en Trabajo Social pasamos de una Diplomatura (3 años) a Grado (4 años) en Trabajo Social, adoptando todos los cambios que se establecían, tales como prestar mayor atención al aprendizaje de competencias profesionales incluyendo en su programa formativo prácticas en instituciones sociales, estancias en el extranjero, adaptación a los créditos europeos, trabajos de Fin de Grado, etc..

La función social del Trabajo Social, centrada en la promoción del bienestar social de individuos, grupos y comunidades, la cohesión social en períodos de cambio y el apoyo y protección a los miembros vulnerables de la comunidad, exige una cualificación profesional que asegure a los trabajadores sociales el dominio de las competencias y destrezas antes de acceder al mercado de trabajo (VÁZQUEZ, 2005, p.249). Las competencias en el Título de Grado en Trabajo Social son de tres tipos: transversales de la propia universidad, generales del Título y materia y asignatura específica.

El Título de Grado en Trabajo Social debe

capacitar para el ejercicio profesional como trabajador(a) social y facultar para la utilización y aplicación de la valoración diagnóstica, el pronóstico, el tratamiento y la resolución de los problemas sociales, aplicando la metodología específica de la intervención social individual, familiar, grupal y comunitaria, y capacitar para planificar, programar, proyectar, aplicar,

coordinar y evaluar servicios y políticas sociales. Los planes de estudios conducentes al título de trabajador/a social deben permitir la adquisición de los conocimientos y competencias necesarias para desarrollar las siguientes funciones en el ejercicio profesional: función de información y orientación, preventiva, asistencial, de planificación, docente, de promoción e inserción social, de mediación, de supervisión, de evaluación, gerencial, de investigación y de coordinación (VÁZQUEZ, 2005 apud GÓMEZ, 2010, p. 52).

En éste sentido el Libro Blanco de Trabajo Social (ANECA, 2005, p. 189-192) señala que las competencias específicas del Título serían, en líneas generales, las siguientes capacidades para:

Trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias.
Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones, comunidades y con otros profesionales.
Apoyar a las personas para que sean capaces de manifestarlas necesidades, puntos de vista y circunstancias.
Actuar en la resolución de las situaciones de riesgo con las personas así como para las propias y las de los colegas de profesión.
Administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización.

2 LAS PRÁCTICAS EN ORGANIZACIONES SOCIALES COMO ASIGNATURA TRANSVERSAL DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN LOS TÍTULOS DE TRABAJO SOCIAL EN ESPAÑA

Las Prácticas Profesionales en los estudios de Grado en Trabajo Social constituyen una formación específica y sustancial siguiendo las directrices de los planes de Estudio universitario en el EEES, y por ello dicha asignatura se encuentra incluida en los diferentes planes de Estudio de las Universidades Españolas. La formación de los futuros profesionales a través de las prácticas en organizaciones sociales adquiere una importancia notoria ya que suponen el acercamiento más importante del alumnado al ejercicio profesional del Trabajo Social durante su formación académica, lo que se evidencia en el aumento considerable en la carga docente de ésta materia con el paso de la Diplomatura al Grado en Trabajo Social en todas las Universidades Españolas y en la elaboración de Criterios para el diseño de planes de estudio de títulos de Grado en Trabajo Social elaborado por la Conferencia Española de Decanos/as y Directores/as de Centros y Departamentos de Trabajo Social junto al Consejo General de Trabajo Social de España.

El alumnado desarrolla las Prácticas Profesionales en instituciones sociales tanto del ámbito privado como público, y en todos los sistemas de protección social tales como servicios sociales, sanidad, educación, justicia, etc. desde los que se prestan servicios profesionales de trabajo social y que son reconocidas como centros colaboradores para la formación en prácticas por las universidades mediante convenios.

En el documento Criterios para el diseño de planes de estudio de títulos de Grado en Trabajo Social establece que en las Prácticas Externas deben incluir necesariamente dos elementos: la supervisión y la tutela profesional, la primera realizada por profesional universitario y la segunda por profesores de Trabajo Social. La Conferencia Española de Decanos/as y Directores/as de Centros y Departamentos de Trabajo Social de España señala que las funciones de ambos profesionales, supervisor y profesor, se complementan y tienen que tener una coordinación directa ya que ambos participan en la evaluación continua del alumnado, destacando como pilares básicos del proceso: alumnado, profesorado y

profesionales de trabajo social. (OVEJAS; FERNANDEZ; ROSA; FACAL; RAYA; SOBREMONTTE, 2012, p. 97, 113)

Para la evaluación de las Prácticas Profesionales tiene como objetivo fundamental integrar las competencias transversales (exigibles para cualquier titulación) y específicas de la profesión dentro del Proyecto curricular desde un enfoque integrador, siendo necesario para responder a las nuevas demandas que requiere la sociedad actual cada vez más compleja.

De manera más concreta, el Libro Blanco de Trabajo Social (ANECA, 2005, p. 294-195) señala como competencias específicas de la asignatura de Prácticas Profesionales en España las siguientes:

Establecer relaciones profesionales al objeto de identificar la forma más adecuada de intervención.

Valorar las necesidades y opciones posibles para orientar una estrategia de intervención.

Interactuar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para conseguir cambios, promocionar el desarrollo de los mismos y mejorar las condiciones de vida a través de la utilización de los métodos y modelos de Trabajo Social

Promover el crecimiento, desarrollo e independencia de las personas identificando las oportunidades para formar y crear grupos, utilizando la programación y las dinámicas de grupos para el crecimiento individual y el fortalecimiento de las habilidades de relación interpersonal.

Diseñar, implementar y evaluar proyectos de intervención social

Preparar y participar en las reuniones de toma de decisiones al objeto de defender mejor los intereses de las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades.

Administrar y ser responsable de su propio trabajo asignando prioridades, cumpliendo con las obligaciones profesionales y evaluando la eficacia del propio programa de trabajo.

Contribuir a la administración de recursos y servicios colaborando con los procedimientos implicados en su obtención, supervisando su eficacia y asegurando su calidad.

Gestionar, presentar y compartir historias e informes sociales manteniéndolos completos, fieles, accesibles y actualizados como garantía en la toma de decisiones y valoraciones profesionales.

Trabajar de manera eficaz dentro de sistemas, redes y equipos interdisciplinares y "multiorganizacionales" con el propósito de colaborar en el establecimiento de fines, objetivos y tiempo de duración de los mismos contribuyendo igualmente a abordar de manera constructiva los posibles desacuerdos existentes.

Trabajar dentro de estándares acordados para el ejercicio del trabajo social y asegurar el propio desarrollo profesional utilizando la asertividad profesional para justificar las propias decisiones, reflexionando críticamente sobre las mismas y utilizando la supervisión como medio de responder a las necesidades de desarrollo profesional.

Las competencias genéricas a las que la realización de las prácticas profesionales pueden contribuir a su adquisición son: capacidad de análisis y síntesis. capacidad de organización y planificación, capacidad de gestión de la información., resolución de problemas, toma de decisiones, trabajo en equipo, habilidades relacionales, compromiso ético., adaptación a nuevas situaciones y creatividad.

3 INTEGRACIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN ÁMBITOS PROFESIONALES REALES

El alumnado realiza las prácticas en diferentes ámbitos profesionales, entendiendo éstos como los espacios delimitados por la organización institucional de los servicios en los que opera el trabajador social y por el marco programático y operativo en el que se concreta y desarrolla su labor (ANECA, 2005, p.140).

Los ámbitos donde desarrollan su actuación los profesionales del Trabajo Social están adquiriendo una complejidad creciente debido al contexto de crisis y exclusión social (PASTOR, 2013a). A los ámbitos tradicionales del Trabajo Social como puede ser servicios sociales o sanidad, se está expandiendo la profesión en los servicios de mediación (PASTOR, 2013b), peritaje social, empresas, gestión de catástrofes naturales, etc.

Los sistemas de protección donde mayoritariamente realiza su labor profesional el trabajador/a social son principalmente:

a) *Sistema de Servicios Sociales*, distinguiendo servicios sociales de atención primaria, comunitarios o de base y servicios sociales especializados. Los primeros constituye el cauce normal de acceso al sistema de servicios sociales y prestan una atención integrada y polivalente en el ámbito más próximo al ciudadano y a su entorno familiar y social (PASTOR; GARCÍA; TORRALBA, 2013, p. 264), existentes en todos los municipios. En cuanto a los especializados se dirigen a aquellas personas o colectivos que, por sus condiciones de edad, sexo, discapacidad, u otras circunstancias, deban ser objeto de especial protección social por medio de recursos o programas específicos (Ley 30/2003 de Murcia, de 10 de abril, de Servicios Sociales).

b) *Sistema sanitario*: la actividad profesional tiene por objeto la investigación de los factores psicosociales que inciden en el proceso salud-enfermedad, así como el tratamiento de los problemas psicosociales que aparecen en relación a las situaciones de enfermedad, tanto si influyen en su desencadenamiento como si derivan de ellas (ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE TRABAJO SOCIAL Y SALUD, 2012). El profesional del trabajador social está presente en centros de Salud, de salud mental, centros de día, hospitales, servicios de atención a drogodependencias, asociaciones y organizaciones del tercer sector destinadas al apoyo de personas y familiares que padecen determinadas enfermedades como Parkinson, Alzheimer, etc.

c) *Sistema Educativo*, la acción profesional tiene como fin último abordar la realidad en la que se interviene desde una perspectiva globalizadora, considerando todos los factores y elementos que interactúan en el proceso educativo, tanto en el sistema escolar como en su relación con otros sistemas e instituciones (ROSELLÓ, 1998. p. 236). La figura del trabajador/a social está presente en la educación reglada (Equipos de Orientación Psicopedagógica, Departamento de Orientación, Centros de Educación Especial, Mediación, etc.) como en la no reglada (actividades formativas para determinados sectores de población).

d) *Sistema Judicial*, el profesional del Trabajo Social puede realizar su quehacer profesional en Instituciones Penitenciarias (comisiones de asistencia social penitenciaria; mediación penitenciaria (PASTOR; HUERTAS, 2014), programas específicos de tratamiento de determinados delitos, drogodependencias, agresiones sexuales, etc.; programas de atención materno-infantil para reclusas con hijos en la prisión; seguimiento y control de presos en libertad condicional; servicios de reinserción socio-laboral.) o Juzgados (servicios de asesoramiento técnico a los jueces; mediación familiar; programas de seguimiento de medidas penales alternativas a la prisión; atención a la víctima).

e) *Sistema Vivienda*, debido a la situación actual de España con un alto índice de desahucios provocados por el alto porcentaje de desempleo y en consecuencia el impago de hipotecas, el Trabajo Social tiene que tener como fin último contribuir a la construcción de un discurso social sobre la vivienda y el alojamiento y avanzar en la necesaria vinculación que debe existir entre la Política Social de Vivienda y la de Servicios Sociales. Además la figura del Trabajo Social está presente en Programas de promoción, estudio y adjudicación de viviendas de protección

social, dinamización comunitaria de barrios de nueva construcción o en proceso de remodelación, planificación urbana, mediación vecinal, participación en plataformas reivindicativas, etc.

f) *Atención a la Dependencia*. El creciente envejecimiento de la población en los países europeos, así como la mayor conciencia social y adquisición de derechos de las personas con discapacidad (física, intelectual, sensorial, enfermedad mental, etc.), han tenido como consecuencia en la últimas décadas el crecimiento de recursos que atienden las necesidades de este amplio sector de población con una importante presencia del profesional del trabajo social: Centros de Día, Centros Ocupacionales, Servicios Residenciales (residencias, viviendas tuteladas, etc.) en los que se trabaja con la finalidad del mantenimiento de la persona en su entorno, así como con la perspectiva de fomentar la autonomía personal y social de las personas dependientes.

4 APRENDIZAJE SISTEMÁTICA DESDE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

Para alcanzar el manejo de las competencias específicas de las prácticas profesionales en Trabajo Social se proponen unos objetivos que atienden tanto a los contenidos relacionados con el conocimiento a través de las competencias específicas y a las habilidades y actitudes a través de las competencias genéricas vinculadas a fines tangibles de práctica profesional.

Las competencias genéricas facilitan el desarrollo de una verdadera educación integral, puesto que engloban todas las dimensiones del ser humano. Según los criterios del Proyecto Tuning (UNIVERSIDAD DE DEUSTO, 2009, p. 9), las competencias a adquirir durante el proceso formativo representan una combinación dinámica de capacidades cognitivas y metacognitivas, de conocimiento y entendimiento, interpersonales, intelectuales y prácticas, así como de los valores éticos. Es decir, en la evaluación del alumnado es necesario evaluar las competencias específicas propias de los contenidos en Trabajo Social, aunque es igualmente necesario evaluar las competencias genéricas.

Incorporar las competencias genéricas a la actividad docente implica pasar de la formación de especialistas cualificados en una materia concreta a la educación de personas profesionalmente competentes, que den respuesta a necesidades de la sociedad, contando con recursos humanos que no solo posean competencias técnicas, sino también competencias metodológicas, humanas y sociales.

Las competencias genéricas a evaluar serían:

- Actitud empática ante situaciones de necesidad
- Capacidad de análisis y síntesis
- Comportamiento ético y actitud activa de aprendizaje.
- Habilidades de: comunicación verbal y no verbal, escucha y observación.
- Anticipación, toma decisiones y resolución de problemas ante situaciones imprevistas
- Conocimiento de propias limitaciones
- Actitud participativa, cooperante en las prácticas y de trabajo en equipo.
- Adecuada utilización de la supervisión y sistematizar la práctica
- Cuestiona y argumenta la validez de los datos
- Aprecia, respeta y valora la diversidad (cultural, religioso, sexual, etc.)
- Promueve el respeto a la dignidad personal, de valor y singularidad de todo ser humano
- Reflexiona sobre las relaciones que existe entre el ejercicio del Trabajo Social, las políticas sociales y los contextos donde se desarrollan la labor.
- Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente
- Habilidad para trabajar de manera autónoma

4.1 Análisis del contexto territorial e institucional profesional

El análisis del contexto territorial y organizacional es el primer objetivo de las prácticas profesionales y pretende que el alumnado sea capaz de realizar un análisis aplicado de la estructura y dinámica de instituciones y organizaciones sociales. Para ello desarrolla un conjunto de competencias orientadas a:

- *Diseñar un proyecto de investigación de la institución o entidad social.* El alumnado programa la metodología de recogida de información, mediante una ordenación racional de todas las actuaciones necesarias y orientadas a comprender la estructura, dinámica y funcionamiento de una determinada institución social. Diseña la planificación de la investigación institucional de manera coherente y organizada diferenciando los objetivos, variables, actores estratégicos, actuaciones a emprender y el cronograma de implementación.

- *Identificar la normativa vinculada con la Institución y los servicios que desarrolla.* El alumnado identifica, sintetiza y ordena la normativa que afecta a la institución relacionándola con la estructura y funcionamiento de su ámbito de actuación, área, sector de población y/o necesidades.

- *Elaborar y describir el organigrama de la Institución* representando la estructura y niveles jerárquicos en la toma de decisiones, sistemas de jerarquización y canales de comunicación (formal e informal).

- *Elaborar un diagnóstico razonado y argumentado.* Supone la realización de un análisis organizacional sintetizando las posibilidades/ventajas/fuerzas positivas y los inconvenientes/desventajas/ y limitaciones para el desarrollo profesional en la institución y servicios.

- *Identificar relaciones de la Institución con el Entorno* (entidades, asociaciones y usuarios) y las formas de acceso, uso y disfrute de las personas usuarias de Centros.

Este objetivo permitirá al alumnado adquirir las competencias y habilidades en torno a las actividades directas e indirectas que se requieren para realizar un estudio y análisis de las instituciones y organizaciones públicas y privadas y que serán de utilidad en la actividad profesional futura. Así mismo facilitará la integración profesional en las organizaciones sociales y su adecuada acción y comunicación profesional en y entre niveles y responsabilidades.

4.2. Análisis del perfil profesional: funciones, roles y trabajo en red interinstitucional e interprofesional

En este objetivo se pretende que el alumnado realice un análisis aplicado del perfil profesional a través de la identificación y análisis de funciones y roles desempeñados por el trabajador social de la institución donde realiza la práctica, así como de otros trabajadores sociales que estén desempeñando su labor en otros servicios de la organización. Igualmente se analiza el trabajo en red y el trabajo en equipo que realiza el trabajador social, desde el marco organizacional concreto (institución y servicio) en el que desempeña su praxis. En síntesis, se establece como competencia general que el alumnado sea capaz de analizar el perfil profesional del trabajador social a partir de la identificación y el estudio de los siguientes parámetros: funciones, roles, trabajo en red y trabajo en equipo. Para su desarrollo se tienen que superar las siguientes competencias:

- *Identificar, en el marco de intervenciones concretas* (caso, grupo, comunidad) *las actividades que realiza el Trabajador Social en el marco de su actuación profesional y relacionarlas con las funciones propias de la profesión.*

- *Analizar la propia práctica e identificar límites, carencias y potencialidades en el contexto organizacional,* llevado a cabo un estudio sobre las actuaciones profesionales (preparación,

desarrollo y evaluación), señalando los elementos del contexto organizacional que facilitan y limitan las funciones del trabajo social.

- *Describir y analizar los roles* más destacados relacionándolos con las funciones y actividades adecuadas a cada rol y con distintos aspectos del servicio (ámbito de desempeño, perfil del usuario, tipo de demanda, etc.)

- *Identificar, describir y analizar las potencialidades y dificultades para el desarrollo del trabajo interinstitucional e interprofesional* (trabajo en equipo), identificando los espacios formales y no formales de coordinación interna y externa del equipo profesional del servicio, y realizando un análisis crítico sobre impedimentos y posibilidades para el trabajo interinstitucional e interprofesional en el servicio.

- *Analizar y reflexionar en el marco de intervenciones concretas (caso, grupo, comunidad) los dilemas éticos* del trabajo social con los que se ha podido enfrentar su profesional en el servicio y reflexiona sobre las estrategias iniciadas para su resolución, analizando cómo se aplican los principios éticos del trabajo social en el servicio.

4.3 Análisis y sistematización de la práctica de la atención inmediata

Como objetivo general se pretende iniciar al alumnado en el proceso de intervención profesional en Trabajo Social a través de una observación activa y/o participativa en actuaciones de atención directa/indirecta. Tras un período de observación en un primer nivel no participante, el objetivo se desplaza progresivamente hacia un segundo nivel de observación más participativa, conformando una primera experiencia de contacto interpersonal con individuos, grupo y comunidad. De esta manera se reafirma el compromiso, desde este ámbito cuasi-profesional, con el gran reto –y objetivo- que es la sistematización de la práctica y el rigor metodológico en el ámbito del trabajo Social. Orientación hacia un nuevo aprendizaje basado en la acción y la experiencia, en la integración y ejercicio de destrezas y conocimiento y en la interrelación entre teoría y praxis (FERNÁNDEZ, 2010, p. 244). Las intervenciones observadas y/o realizadas se diferencian entre:

- Intervenciones de “atención directa” de las cuales se puede o no disponer de información previa; en el caso de una primera demanda no da lugar a planificación previa, con la excepción de toda preparación general de una acogida inicial.

- Intervenciones de “atención indirecta” complementarias a las anteriores, siempre que se disponga de algún tipo de información; en este supuesto sí debe existir una planificación previa y la realización de gestiones pertinentes (documentales, telefónicas, coordinación profesional, etc.) da cara a la preparación de la intervención directa.

- Se pretende consolidar un espacio formal que facilite al alumnado, desde el inicio de las prácticas en instituciones, una primera experiencia de relación interpersonal con personas, familias, grupos y comunidades (FERNÁNDEZ; PONCE DE LEÓN, 2006, p. 371), a través de la observación y la participación progresiva en intervenciones profesionales de acogida, información y asesoramiento, llevadas a cabo bajo la supervisión del profesional. En todo caso será una observación activa, en un primer nivel no participante, pero desplazándose progresivamente hacia un segundo nivel de observación más participativa. Se ofrece así la posibilidad de adquirir, en contextos reales de intervención, un conocimiento de la realidad social en la que se actúa...detectar y analizar la población con la que se interviene y los problemas más frecuentes que se presentan..., conocer los recursos aplicables a cada situación (PASTOR, 2010, p. 14-15).

- De este modo, el alumnado dispondrá de mayor tiempo y espacio de entrenamiento en técnicas y habilidades que faciliten la comprensión y ejecución de actividades profesionales básicas de acogida (CARDONA, 2009, p. 20) la Información y Orientación, en base a lo cual poder formular una hipótesis diagnóstica, dado que habrá casos que pueda establecerse desde

la primera entrevista, y en otros, aproximarse a un Diagnóstico Preliminar que requiere contraste con otras fuentes y mediante otras técnicas. Todo ello permitirá trazar un breve Plan Inicial de Intervención, cuya función exclusiva es la resolución de la demanda, y que se llevará a cabo en forma de devolución de información específica, derivación, aplicación de recursos sociales, etc.

Como competencias o criterios de realización profesional requeridas al alumnado para medir su grado de adquisición de las mismas señalamos las siguientes:

- *Realizar la acogida inicial*, sentando las bases de la relación de cooperación del sistema profesional-cliente y la creación de un clima favorable para el proceso de intervención individual/familiar y grupal/ comunitario. Para ello el alumnado desarrollará técnicas de escucha activa y empatía, así como una parte estructurada que permita recabar la información inicial precisa para conocer necesidades, demandas o expectativas, sistematizando la información recibida en los instrumentos apropiados.

- *Identificar y diferenciar demanda y necesidad en el marco de intervenciones concretas* (caso, grupo, comunidad) sistematizando la información recabada en la intervención directa, describiendo y diferenciando la demanda explícita/concreta de la implícita/inespecífica. El alumnado debe reconocer los soportes documentales utilizados en la institución/servicio (registros, protocolos de actuación) y presentar evidencias gráficas de los mismos, explicando tipo y funcionalidad de los mismos.

- *Establecer la naturaleza y magnitud de las necesidades y problemas que afectan al sector o situación de la realidad social motivo de estudio-investigación*. El alumnado es capaz de establecer una aproximación a la hipótesis diagnóstica inicial o diagnóstico preliminar registrando de manera sistemática toda la información recabada.

- *Poner en práctica la función básica del Trabajo Social: información y orientación*, realizando una devolución de la demanda formulada por usuarios/comunidad, explicitando la finalidad, propósitos y disposiciones y, por otro lado, proporciona información de los recursos, servicios públicos y privados, internos y externos, a los que tienen acceso, y orientarles hacia los más adecuados a su situación.

- *Establecer un Plan de Intervención Inicial* en el marco de intervenciones concretas (caso, grupo, comunidad).

- *Identificar y aplicar recursos sociales*, describiendo las gestiones documentales y/o de intervención profesional orientadas al acceso del recurso aplicado (disponibilidad, normativa de aplicación, procedimiento de acceso, derivación, etc.).

- *Analizar y reflexionar en torno a recurso aplicado y recurso idóneo*. El alumnado debe identificar el recurso idóneo para una situación concreta y su viabilidad, argumentando, en el caso de no ser posible su aplicación, qué otro recurso puede ser aplicado cuando el primero no es viable.

Este espacio de observación y participación inicial en actuaciones profesionales de atención directa permitirá al alumnado ejercitarse en la aplicación y sistematización de técnicas y habilidades de interacción con personas, grupos y comunidades (LIMA, 2012, p. 81), que faciliten la adquisición de competencias específicas para su futuro desarrollo profesional. Su aplicabilidad es extensiva a todo tipo de instituciones y organizaciones sociales (de cualquier naturaleza y ámbito) donde se desarrolle la actividad. De igual manera, debe ser generalizable a cualquier tipo de intervención en Trabajo Social, en su dimensión individual y colectiva (DE ROBERTIS, 2012, p. 46).

4.4 Intervención con individuos y familias

El proceso metodológico de Trabajo Social en su aplicación individual y familiar supone la puesta en práctica de técnicas e instrumentos del trabajo social con personas y familias:

análisis, intervención y evaluación del desempeño profesional en contextos reales. Por ello se pretende que el alumnado se ejercite en la aplicación de las etapas del método de trabajo social en la intervención con individuos y familias y las técnicas que se utilizan. El alumnado trabajará una intervención desde la Fase Inicial pasando por la Fase Media hasta la Fase Final.

Respecto a las competencias que se deben alcanzar en este objetivo son las siguientes:

- *Realizar la acogida inicial*, interpretando la demanda realizada y programando la recogida de datos, elaborando para ello los instrumentos necesarios. Es primordial que el alumnado establezca un primer contacto con el individuo/familia iniciándose en el desarrollo de capacidades para crear una relación profesional positiva y obteniendo las primeras informaciones para el diseño de la investigación. En este sentido trabajar el vínculo con la familia resulta fundamental para una evolución fructífera de la intervención. En este momento del proceso es necesario explorar junto con la familia los intentos de solución previos que hayan podido llevar a cabo la familia, especialmente aquellos que hayan podido ser exitosos en determinados momentos. Durante el proceso tiene que diseñar una programación de la investigación técnicas, fuentes y calendario.

- *Evaluar si la información* obtenida cumple los objetivos previstos e implementar.

- *Realizar una síntesis con todas las informaciones recibidas* de los diferentes miembros del grupo familiar y de las informaciones recogidas de los profesionales.

- *Elaborar el Informe Diagnóstico* de la situación individual y/o familiar. Antes del inicio de la intervención el alumno debe advertir que el tipo de solicitud tiende a determinar el tipo de contexto de la intervención, por lo que es necesario analizar si estamos en un contexto de intervención informativo, asesoramiento, asistencial, de control o evaluativo (CAMPANINI; LUPPI, 1995. p. 169-171)

- *Planificar y Programar* con la persona y/o familia los instrumentos de ejecución de la intervención. Planifica una ordenación racional de todas las tareas que comprende la intervención con el individuo-familia, controlando de forma continuada su ejecución, para poder establecer en su momento las correcciones pertinentes.

- *Registrar, justificar y señalar las actuaciones efectuadas en el proceso de intervención* especificando las tareas realizadas señalando dónde se ha realizado y cuál ha sido su metodología.

- *Interactuar con la persona/familia en la Fase Media*, estableciendo una buena relación empática con la persona usuaria basándose en ésta para que el proceso evolucione positivamente. El alumnado tiene que mostrar destreza en la utilización de modelos y métodos y proceso de relación de ayuda con personas y familias, dirigidos a promover su desarrollo, conseguir cambios y mejorar sus condiciones de vida.

- *Diseñar e implementar* con las personas y familias con las que interviene los instrumentos de evaluación. Una vez concluida la intervención el alumnado es capaz de elaborar los instrumentos para la evaluación del proceso de intervención, diferenciando evaluación de la implementación o del proceso y evaluación de la eficacia.

Las potencialidades de transferencia profesional serían que el adecuado desarrollo del proceso metodológico a nivel individual/familiar permitirá al alumnado ayudar a las personas/familias a identificar, valorar sus propias necesidades y circunstancias y riesgos asociados, así como las opciones y recursos más adecuados para hacerles frente, decidiendo la opción más viable. En este sentido será capaz de hacer posible un proceso de cambio promoviendo el pleno desarrollo de las capacidades de las personas/familias para conseguir un mayor bienestar social.

4.5 Intervención con grupos y comunidades

En el proceso metodológico de Trabajo Social en su aplicación grupal/comunitario el objetivo es que el alumnado adquiera los conocimientos, estrategias y habilidades específicas del proceso de análisis e intervención en trabajo con grupos y comunidades, en un contexto social y organizacional concreto. Para ello se evaluará competencias en la elaboración de un proyecto de investigación y de intervención, orientados desde una perspectiva de participación, a través de un análisis de las necesidades grupal/comunitaria, valorando las posibles alternativas de intervención más factibles para la comunidad/grupos y por consiguiente realizando el diseño del proyecto de intervención que comprenda una actuación global e integral.

En relación, siguiendo a Pastor (2004) a las competencias de este objetivo señalamos como fundamentales:

-Identificar y formular el objeto de la investigación con claridad y precisión. El alumnado analiza las necesidades, circunstancias y riesgos, teniendo en cuenta las prioridades y conflictos potenciales entre diferentes necesidades e intereses así como el impacto en el entorno. En este sentido realiza una enunciación de la necesidad óptima, justificando el motivo y la idoneidad del estudio así como los posibles beneficios que se pueden lograr tras los resultados de la investigación.

-Argumentar y contextualizar la investigación en un marco teórico adecuado. Sustenta el proceso metodológico mediante el desarrollo normativo y la integración de diferentes enfoques teóricos y metodológicos adaptándolos a idiosincrasia de los procesos de análisis e intervención, indicando también posibles investigaciones previas realizadas sobre el objeto de estudio.

- Programar y planificar las actuaciones orientadas a la recogida de datos en la fase de caracterización con la comunidad, elaborando instrumentos para la recogida de información orientada al posterior análisis de los datos,

- Planificar las actuaciones orientadas a la realización del trabajo de campo y prepara las condiciones para la posterior recogida y análisis de datos de manera que se obtengan los resultados esperados.

- Diseñar los instrumentos necesarios para acercarse al objeto de investigación y extraer de las diferentes fuentes la información necesaria, tales como entrevista, cuestionarios, protocolos de observación, coloquios, mapa de redes sociales etc.

-Evaluar si la información obtenida cumple los objetivos previstos e implementa, en su defecto, las acciones necesarias, identificando lagunas y en consecuencia diseña instrumentos complementarios que capten información que pueda ser relevante y complete el estudio del objeto de intervención.

-Realizar una síntesis con todas las informaciones recibidas de los diferentes miembros de la comunidad/grupos, redes sociales, informantes clave, etc. elaborando informes de resultados de investigación aplicados al trabajo social, donde se identifiquen las necesidades y problemas detectados.

-Jerarquizar y priorizar los problemas detectados atendiendo a las diferentes variables de priorización como frecuencia, transcendencia, pronóstico, urgencia, etc. Los potenciales problemas tienen que ser definidos el alumnado contando con la participación activa de los beneficiarios de la investigación.

- Analizar la viabilidad de estrategias de intervención orientado a la toma de decisiones respecto a las diferentes alternativas posibles.

-Formular e implementar un Proyecto de Intervención con todas sus fases.

- Planificar las técnicas y diseña los instrumentos necesarios para la intervención tales como encuentros comunitarios, organización y movilización de grupos/comunidad, formaliza y consolida grupos, etc.

- *Diseñar evaluación de la intervención*, identificando lagunas, necesidades no atendidas y necesidad de intervenciones adicionales para ayudar a prevenir situaciones de crisis futuras. Registra y utiliza los resultados para informar el propio trabajo y a otros.

Con la consecución del proceso metodológico de intervención con grupos y comunidades permitirá el alumnado la adquisición de habilidades y destrezas para interactuar con una comunidad con el propósito de producir cambios a través de la implicación y organización de los propios grupos que conviven en ésta. El alumnado mostraría capacidad en cohesionar a la población para que identifiquen sus necesidades, optimizan los recursos disponibles y desarrollen estrategias de intervención factibles para solventar las necesidades detectadas por ellos mismos, con el propósito de perpetuar los cambios.

4.6 Análisis de habilidades profesionales y principios éticos

Como objetivo transversal en todo el proceso metodológico en Trabajo Social, el alumnado ha de iniciarse en la adquisición y entrenamiento de habilidades sociales y de comunicación, sí como la aplicación de principios éticos necesarios para desarrollo de su práctica en instituciones, evaluando en las competencias aspectos relacionados con las habilidades y resolución de dilemas surgidos en los procesos de intervención, en sus vertientes individual y comunitaria,

Se pretende promover entre el alumnado una mayor comprensión de las diferentes situaciones que requieren de la aplicación de habilidades profesionales y analizar la incidencia en la relación profesional. El entrenamiento de las mismas en el contexto profesional de prácticas va a permitir al alumnado identificar fortalezas y oportunidades, y trabajar posibles déficits que resultarán esenciales en su futuro desarrollo profesional.

La aplicación de aquellos valores, normas y/o principios implicados en los conflictos o dilemas éticos que se hayan planteado en el desarrollo de la práctica en instituciones conforma otro objetivo prioritario en la formación del alumnado. El diseño de la estrategia utilizada para su resolución y la justificación de la decisión adoptada completarán el proceso de adquisición de esta competencia.

Este aspecto de las prácticas, relacionado con las habilidades profesionales y el conocimiento y aplicación de la ética profesional, la labor y la evaluación del trabajador social que supervisa las prácticas en el servicio, es especialmente relevante, más, si cabe, que la del profesor/tutor universitaria. Esta relevancia del profesional supervisor tiene que ver con lo complejo de plasmar por escrito precisamente "habilidades" que cuyo marco idóneo de evaluación, más que la redacción, es el propio trabajo de campo, es decir, son aspectos vivos de la profesión que deben ser observadas "in situ" por un profesional experimentado, en un contexto de interacción entre el alumno y la familia, grupo o situación relacionada con la comunidad.

Las competencias y criterios de realización profesional que se requieren al alumnado para medir el grado de adquisición de las mismas son las siguientes:

-Poner en práctica habilidades profesionales en el marco general de la intervención con individuos y familias.

- Gestionar adecuadamente el inicio, mantenimiento y finalización de una entrevista (vinculación afectiva, escucha activa, empatía, etc.). Muestra capacidad para preparar y conducir entrevistas y/o reuniones de forma efectiva, a través de la observación, escucha activa, clarificación, interpretación y resumen.

-Manejar adecuadamente conflictos interpersonales e interpersonales en el ámbito de la intervención. El alumnado analiza la propia práctica e identifica sus límites y carencias profesionales, y asume la responsabilidad de la adquisición continuada de habilidades y destrezas.

-Utilizar habilidades sociales y de comunicación en el contexto de intervención con grupos y comunidades. Igualmente conocer y aplicar habilidades propias de dinámica de grupos (motivación, facilitación de toma de decisión, delegación, etc.).

-Aplicar principios éticos y normas deontológicas en las intervenciones micro y macrosocial, aplicando, en caso necesario, estrategias de resolución conflictos y dilemas éticos.

Podemos señalar como potencialidades del ámbito profesional que la adquisición de habilidades profesionales y la aplicación de principios y estrategias de resolución de dilemas éticos propuestos en este período de prácticas va a permitir al alumnado adquirir distintas competencias que le serán de utilidad en su futura práctica profesional, en cualquiera de sus ámbitos de desarrollo. Su aplicación conforma un eje transversal que está presente en todas y cada una de las actuaciones del trabajador social. La clasificación en función del tipo de intervención (personas, familias, grupos o comunidades) sólo será a efectos de identificar aquellas que más puedan ajustarse a la situación, si bien, generalizables a los distintos tipos de grupos (tamaño, función, etc.).

Por tanto, cuando ponemos el foco, durante las prácticas pre-profesionales de los trabajadores sociales, en el desarrollo de habilidades profesionales en una intervención profesional respaldada por una ética compartida, se están consolidando aspectos de la práctica profesional del trabajador fundamentales y útiles en cualquier circunstancia o contexto profesional.

REFERÊNCIAS

ANECA. **Libro Blanco para el Título De Grado en Trabajo Social**. 2005.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE TRABAJO SOCIAL Y SALUD. In: CONGRESO ESTATAL DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE TRABAJO SOCIAL Y SALUD, 11., 2012

BALLESTERO, A. **Dilemas éticos en Trabajo Social**. Navarra: Ed. EUNATE, 2006.

CABALLO VICENTE E. **Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales**. Madrid: Siglo XXI Editores, 2009.

CAMPANINI, A; LUPPI, F. **Servicio Social y modelo sistémico**. Barcelona: Ed. Paidós, 1995.

CARDONA, J., CAMPOS, J. F. Como determinar un contexto de intervención: Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el Trabajador/a Social y el Cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación problema. **Revista Portularia**, Huelva. v. 9, n. 2, p. 17-35, jul./dic., 2009.

CONFERENCIA DE DECANOS/AS Y DIRECTORES/AS DE FACULTADES, ESCUELAS Y DEPARTAMENTOS DE TRABAJO SOCIAL. La formación universitaria en Trabajo Social. Estándares de calidad en las prácticas curriculares externos del título de grado en trabajo social: documento de recomendaciones. **AZARBE** - Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar, n. 2, 2013.

DE ROBERTIS, C. Evoluciones metodológicas de trabajo social en los nuevos contextos. **AZARBE** - Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar, n. 1, 2012.

ESCODA E. (Coord.). **Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo Social**: Interacción

social y comunicación profesional. Valencia: Tirant Humanidades, 2013.

FERNÁNDEZ GARCÍA, T.; PONCE DE LEÓN, L. **El proceso de intervención en el trabajo social con casos: una enseñanza teórica-práctica para las escuelas de trabajo social**. Acciones e investigaciones sociales. Universidad de Zaragoza: extra 1, 2006.

_____; _____. **Trabajo social con Familias**. Madrid: Alianza, 2011.

FERNÁNDEZ RIQUELME, S. Prácticas y profesión en Trabajo Social; relaciones académicas y proceso metodológico. **Cuadernos de Trabajo Social**, v.23, p. 229-246, 2010.

GARCÍA-LONGORIA, M. P. **El Procedimiento Metodológico en Trabajo Social**. Murcia: JMC. 2000.

GUINOT, C. (Coord). **Métodos, Técnicas y Documentos utilizados en Trabajo Social**. Deusto Publicaciones, 2009.

GÓMEZ, F. Competencias profesionales en trabajo social. **Portularia**, Universidad de Huelva, v. 10, n. 2, p. 51-63, jul./dic., 2010.

LEY 30/2003 de Murcia, de 10 de abril, Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

LIMA FERNÁNDEZ, A. Trabajo social, nuevos contextos y nuevos compromisos. **AZARBE**. Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar.1, p.73-86, 2012.

LÓPEZ PELAEZ, A. Profesión, ciencia y ciudadanía: retos para el Trabajo Social y los Servicios Sociales en el siglo XXI. **AZARBE** - Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar, v. 1, p.61-72, 2012.

MARAVALL, HÉCTOR. **El nuevo sistema de atención a la dependencia en España**: demandas y ofertas de atención. La nueva ley y su aplicación. Ediciones GPS. Federación de Servicios a la Ciudadanía de CCOO. Madrid. 2010.

OVEJAS, C; J. et al. Encuesta sobre Prácticas Externas y Trabajo Fin de Grado en Trabajo Social. **Revista Alternativas**: Cuadernos de Trabajo Social, n. 19, p. 95-113, 2012.

PASTOR, E.; FERNÁNDEZ, S. **Análisis del marco contextual y organizacional de la práctica profesional**. En Supervisión y prácticas en Trabajo Social: organización, metodología e instrumentos para el proceso de construcción del conocimiento desde la práctica profesional. Murcia: Diego Marín Editor, 2010.

PASTOR, E. **Trabajo Social Comunitario**. Murcia: Diego Marín, [s.d].

PASTOR, E. (Coord.). **Supervisión y prácticas en Trabajo Social**: organización, metodología e instrumentos en el proceso de construcción del conocimiento desde la práctica proceso de construcción del conocimiento desde la práctica profesional. Murcia: Diego Marín Editor, 2010.

PASTOR, E. Ciudadanía y participación en contexto de fractura y exclusión social. **Revista Pedagogía Social**: Revista Interuniversitaria, v. 22, n. 2, p. 91- 105, 2013a.

PASTOR, E. La mediación como intervención interdisciplinar: una aproximación interdisciplinar a los ámbitos y modelos de mediación en España. **UEPG: Ciências Sociais Aplicadas**, Ponta Grossa, v. 21, n. 1, 2013b.

PASTOR, E. Prison as mediation alternative dispute resolution between domestic prisons. **Revista Pedagogía Social: Revista Interuniversitaria**, v. 23, n. 1, Pre-Print. 2014. DOI: http://dx.doi.org/10.7179%2Fpsri_2014.P.671.

PASTOR, E.; GARCÍA-LONGORIA, M.; TORRALBA, R. Métodos, técnicas y ámbitos de actuación: hacia un modelo de Trabajo Social comunitario en el siglo XXI. En: DEL FRESNO; SEGADO; LÓPEZ. **Trabajo Social con Comunidades en el Siglo XXI**. Madrid: UNED, p 245-279, 2013.

RIVERO, S.; VECINDAY, L. **Definiciones estratégicas y modalidades de intervención en Trabajo Social**. Material elaborado para el curso de Educación Permanente de Graduados. Montevideo, 2005.

RODRIGUEZ, R. **Diseño de entornos para el desarrollo de la autonomía del aprendizaje**. Aula Abierta. Universidad de Oviedo, n. 87, p. 89-104. Jun./nov. 2006.

ROSELLÓ, E. Reflexiones sobre la intervención del trabajador social en el contexto educativo. **Revista Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social**, Universidad de Alicante, n. 6, p. 233-258. 1998.

TUNING EDUCATIONAL STRUCTURES IN EUROPA. **La contribución de las universidades al proceso de Bolonia**. Universidad de Deusto, 2009.

VÁZQUEZ AGUADO, O. El espacio europeo de educación superior y el trabajo social en España. **Portularia**, Universidad de Huelva, v. 5, n. 1, p. 239-255, ene./jun. 2005.

Artigo recebido em 26/09/2013 e aceito para publicação em 30/11/2013
