El acompañamiento en la intervención social

Estudio de casos desde el Trabajo Social

Coordinadoras

Neus Caparrós Civera
Ana Belén Cuesta Ruiz-Clavijo

PRAXIS

PRAXIS

PRAXIS

El acompañamiento en la intervención social

Estudio de casos desde el Trabajo Social

Coordinadoras

Neus Caparrós Civera
Ana Belén Cuesta Ruiz-Clavijo

PRAXIS

© **Autores**, 2022
© **Wolters Kluwer Legal & Regulatory España, S.A.**

Wolters Kluwer Legal & Regulatory España
C/ Collado Mediano, 9
28231 Las Rozas (Madrid)
Tel: 91 602 01 82
e-mail: clienteslaley@wolterskluwer.es
http://www.wolterskluwer.es

Primera edición: Julio 2022

Depósito Legal: M-20444-2022
ISBN versión impresa: 978-84-120873-4-5
ISBN versión electrónica: 978-84-120873-5-2

Diseño, Preimpresión e Impresión: Wolters Kluwer Legal & Regulatory España, S.A.
Printed in Spain

© Wolters Kluwer Legal & Regulatory España, S.A. Todos los derechos reservados. A los efectos del art. 32 del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba la Ley de Propiedad Intelectual, Wolters Kluwer Legal & Regulatory España, S.A., se opone expresamente a cualquier utilización del contenido de esta publicación sin su expresa autorización, lo cual incluye especialmente cualquier reproducción, modificación, registro, copia, explotación, distribución, comunicación, transmisión, envío, reutilización, publicación, tratamiento o cualquier otra utilización total o parcial en cualquier modo, medio o formato de esta publicación.
Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la Ley. Diríjase a **Cedro** (Centro Español de Derechos Reprográficos, **www.cedro.org**) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.
El editor y los autores no asumirán ningún tipo de responsabilidad que pueda derivarse frente a terceros como consecuencia de la utilización total o parcial de cualquier modo y en cualquier medio o formato de esta publicación (reproducción, modificación, registro, copia, explotación, distribución, comunicación pública, transformación, publicación, reutilización, etc.) que no haya sido expresa y previamente autorizada.
El editor y los autores no aceptarán responsabilidades por las posibles consecuencias ocasionadas a las personas naturales o jurídicas que actúen o dejen de actuar como resultado de alguna información contenida en esta publicación.
WOLTERS KLUWER LEGAL & REGULATORY ESPAÑA no será responsable de las opiniones vertidas por los autores de los contenidos, así como en foros, chats, u cualesquiera otras herramientas de participación. Igualmente, WOLTERS KLUWER LEGAL & REGULATORY ESPAÑA se exime de las posibles vulneraciones de derechos de propiedad intelectual y que sean imputables a dichos autores.
WOLTERS KLUWER LEGAL & REGULATORY ESPAÑA queda eximida de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de veracidad, exactitud, exhaustividad y/o actualidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, puestos a disposición o recibidos, obtenidos o a los que se haya accedido a través de sus PRODUCTOS. Ni tampoco por los Contenidos prestados u ofertados por terceras personas o entidades.
WOLTERS KLUWER LEGAL & REGULATORY ESPAÑA se reserva el derecho de eliminación de aquellos contenidos que resulten inveraces, inexactos y contrarios a la ley, la moral, el orden público y las buenas costumbres.
Nota de la Editorial: El texto de las resoluciones judiciales contenido en las publicaciones y productos de **Wolters Kluwer Legal & Regulatory España, S.A.**, es suministrado por el Centro de Documentación Judicial del Consejo General del Poder Judicial (Cendoj), excepto aquellas que puntualmente nos han sido proporcionadas por parte de los gabinetes de comunicación de los órganos judiciales colegiados. El Cendoj es el único organismo legalmente facultado para la recopilación de dichas resoluciones. El tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en dichas resoluciones es realizado directamente por el citado organismo, desde julio de 2003, con sus propios criterios en cumplimiento de la normativa vigente sobre el particular, siendo por tanto de su exclusiva responsabilidad cualquier error o incidencia en esta materia.

LA NECESARIA SISTEMATIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

Neus Caparrós Civera

Ana Belén Cuesta Ruiz-Clavijo

> «Yo no comencé la práctica ni bauticé el Trabajo Social. Éste existía, pero de manera pragmática, sin una teoría previa. Lo que sí comencé fue a darle un cierto cuerpo, una técnica, una base teórica y una ética progresista. Tampoco fui la primera trabajadora social de casos individuales, pero descubrí que no bastaba con adaptar a los seres humanos en situaciones de dependencia a la sociedad, sino en hacerlos independientes y paralelamente había que reformar la sociedad, es decir, adaptarla a la felicidad de los seres humanos. Yo intenté ir transformando el arte del trabajo social en una técnica y una ciencia. Eso es todo» (Richmond,1995, p. 12).

Cuanta actualidad tienen estas palabras, escritas por Mary Richmond hace más de cien años. Poco podría pensar Mary Richmond que, unas cuantas décadas después, resonarían en el imaginario de las sociedades en pleno siglo XXI.

Richmond abogó para que los profesionales tuviesen formación científica y rigurosa para trabajar con las personas, no solo en cuanto a los principios, valores y ética propias del Trabajo Social (FITS, 2014) sino en lo que a la metodología y al procedimiento metodológico se refiere.

Las obras de Richmond, y en concreto, *El diagnóstico social* o *Qué es el Trabajo Social hoy*, son obras escritas hace más de un siglo pero que siguen siendo referentes obligados al hablar del Trabajo Social, en general, y sobre el Trabajo Social de casos, en particular. Sus aportaciones dotaron al Trabajo Social de contenido teórico y metodológico, cambiando las concepciones caritativas y asistencialistas que imperaban hasta aquel entonces (Fernández, 2008).

Reflexionar sobre la propia práctica, sobre cómo abordamos los casos en los que intervenimos, sobre la documentación o las herramientas e instrumentos utilizados es necesario para avanzar en la renovación conceptual, en la evaluación de procedimientos, en la sistematización de la práctica o de cómo se lleva a cabo el seguimiento, apoyo y/o acompañamiento de un caso. Cada realidad, cada momento histórico ha ido marcando maneras de trabajar, ha ido pautando la actuación en función de las políticas sociales existentes trazadas por la ideología imperante y por la ejecución técnica resultante, para dar respuesta a las carencias de la población y a las demandas del momento.

La profesión del Trabajo social ha ido generando cuerpo teórico, metodologías e instrumentos para la intervención, estrategias en general para mejorar y aumentar el bienestar de las personas.

Jane Adams, Octavia Hill, Concepción Arenal, entre otras, avanzaron en la práctica profesional, en las intervenciones con los más vulnerables, los más carentes de recursos y nos dejaron el legado de que incorporar a la propia persona en su proceso de recuperación y cambio era fundamental y trascendental, pero lo que está claro, más allá de los conceptos es que, si trabajar en beneficio de las personas más vulnerables no se hace poniéndolas a ellas en el centro de la intervención, seguiremos haciendo asistencialismo. Debemos actuar acompañando, guiando, pero nunca hacer lo que las personas deben hacer.

La evolución y el progreso de las sociedades ha enriquecido a las personas, se han generado nuevos espacios de relación, de atención, de intervención, por lo que los profesionales de la intervención social cuentan con más herramientas, con más instrumentos, pero el alma sigue siendo la misma, acompañar a las personas en situación de dificultad, ayudándolas a trazar su propio camino.

En la esencia del Trabajo Social está la Justicia Social y los Derechos Humanos, presentes también en su definición:

> «El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las propias teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar» (FITS, 2014).

Las barreras sociales, las distancias entre grupos, sectores, lo límites impuestos por las políticas sociales, las injusticias generadas por las diferentes oportunidades que tienen las personas tanto en el acceso a los recursos como para el disfrute los

mismos han hecho del Trabajo Social una disciplina que lucha por los Derechos de las personas, que solo por el hecho de serlas deberían poder alcanzarlos.

Las personas con necesidades, carencias y en situación de vulnerabilidad, nunca han dejado de ser ciudadanos desarrollándose en un contexto concreto, en una sociedad determinada, una ciudadanía que poco a poco ha ido recuperando derechos civiles, de participación política y representativa y de derechos sociales (Fernández, 2008) como garantes de bienestar.

En este marco el presente libro aborda desde el doble plano teórico-práctico la intervención que se lleva a cabo desde el Trabajo Social individualizado, aquel nivel de intervención en el que el profesional aborda las situaciones con los individuos y sus familias. El libro recoge desde diferentes ámbitos de actuación situaciones reales en las que se encuentra el profesional del Trabajo Social en su día a día.

El mundo cambiante, globalizado, en el que las tecnologías, la información y las telecomunicaciones son una situación cotidiana y normalizada hacen que el Trabajo Social deba imprimir nuevas formas de actuación, teniendo en cuenta e integrando todos los cambios sociales en su práctica profesional. Por todo ello se ha pensado en una publicación que pueda recoger el marco teórico de la profesión a la par que presente casos y situaciones tan prácticas como reales de la profesión del Trabajo Social.

El texto se estructura en dos partes. Una primera en la que se da cuenta de aquellos elementos teóricos necesarios para la práctica, porque la práctica sin teoría carece de contenido, ya que hay que dotar a la actuación de conceptos y marcos necesarios, por lo que la teoría se convierte en un instrumento imprescindible para el quehacer profesional.

Por ello, en esta parte, profesorado de los estudios del Grado en Trabajo Social abordan temas de relevancia para la intervención en Trabajo Social.

Algunos de los aspectos que Ana Belén Cuesta y Domingo Carbonero nos explican en el capítulo *Perspectivas de acompañamiento profesional en Trabajo Social en el ámbito de los Servicios Sociales* son el concepto de acompañamiento haciendo referencia al carácter temporal de la intervención, al establecimiento de una relación de ayuda profesional, el protagonismo en la intervención por parte del sujeto o el acompañamiento dentro del sistema de servicios sociales identificando los espacios de intervención social existentes tales como las políticas de inclusión y de rentas; envejecimiento, dependencia, discapacidad y cuidados, atención a la infancia y a la familia e intervención en situaciones de violencia de género. Recoge retos vinculados con el reconocimiento de la diversidad de ámbitos en los que se interviene con esta metodología, así como la necesidad de especialización en tareas de acompañamiento en los diversos ámbitos profesionales.

Tal como dijo William Ellet (2017) «los casos le brindan al estudiante la oportunidad de pensar y aplicar realmente los conocimientos que aprenden de sus lec-

turas o libros de estudio a una situación real y conseguir soluciones y conclusiones En otras palabras, el método del caso enseña a pensar en el mundo real» bajo esta premisa Cecilia Serrano y Neus Caparrós nos ilustran en el capítulo *El método del caso como herramienta de aprendizaje en Trabajo Social,* sobre la importancia que tiene poder trabajar con el alumnado a partir de situaciones reales que ayuden a conocer los instrumentos para la intervención social, siendo el método del caso una herramienta educativa para futuros profesionales. También abordan las ventajas en relación a la intervención social; ponen en valor esta herramienta educativa de enseñanza aprendizaje para el estudiantado del grado de Trabajo Social con la finalidad de desarrollar destrezas, habilidades y competencias. Proponen recuperar las raíces de la profesión y apoyarse en lecciones aprendidas través del esfuerzo propio, en la búsqueda de mejores resultados de aprendizaje e intervenciones profesionales.

Esther Raya e Irene Aceña, nos muestran en el capítulo *La supervisión de profesionales como acompañamiento a la intervención social*, como la supervisión es una metodología dirigida al trabajo con los profesionales de la relación de ayuda, y que de forma indirecta permite lograr cambios en los procesos de acompañamiento con las personas. El capítulo aborda los motivos para el desarrollo de procesos de supervisión, sus fases, así como diferentes técnicas y herramientas de esta metodología de intervención relacionando los mismos con las situaciones de sobrecarga y burnout vivida por los y las profesionales de ayuda que se ha agudizado en el contexto de pandemia. Ello ha supuesto un incremento significativo de las urgencias sociales y ha repercutido en el estado emocional de dichos profesionales de ayuda, que trabajan fundamentalmente con colectivos en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social. En base a lo anterior se plantea la supervisión como un proceso de acompañamiento a los equipos de intervención social que contribuye al mantenimiento de la salud física y emocional de los mismos, es decir, a través del cuidado a las personas.

Finalmente, realizar intervención de manera reflexiva ayuda a los profesionales en su práctica, de manera que utilizar la reflexión crítica en los distintos tipos de acompañamiento que tienen lugar en la práctica, docencia y supervisión en Trabajo Social se presenta como una buena estrategia para mejorar en la intervención. El capítulo recoge la experiencia de trabajo con el modelo de reflexión crítica realizada con los estudiantes del grado de Trabajo Social de la Universidad de La Rioja en el marco de sus prácticas curriculares. En esta línea surgen propuestas como mejorar la formación vinculada con los procesos de acompañamiento, abordar de manera adecuada los dilemas éticos, desarrollar las habilidades sociales, promover espacios de reflexión en torno a la inteligencia emocional, así como desarrollar estudios vinculados con el análisis crítico en diferentes universidades. Estas y otras ideas nos las muestran Domingo Carbonero, Inés Martínez, Ana Belén Cuesta e Irene Aceña en el capítulo *Pensamiento, reflexión crítica y supervisión profesional en el alumnado de Trabajo Social*.

Una segunda parte presenta casos en un gran abanico de ámbitos. Cada caso se aborda con la misma estructura, en ellos se recoge el estudio-situación, el encuadre profesional, el ámbito de intervención, el diagnóstico, la intervención y seguimiento, el modelo de intervención utilizado, los recursos necesarios, la normativa y marco legal, la documentación utilizada, el cierre del caso y las referencias bibliográficas empleadas.

El formato de todos los casos es el mismo, puesto que se ha buscado sistematizar la intervención, como futura pauta de actuación, por este motivo los casos están diseñados desde una perspectiva pedagógica para que sirvan a futuros profesionales cuando se encuentren en situaciones similares. Un material elaborado a partir de prácticas de laboratorio en las aulas del Grado en Trabajo Social, sistematizadas por el propio alumnado, profesionales de la intervención social y académicos del Trabajo Social.

El espacio europeo de educación superior surgió como una oportunidad para la profesión, para la docencia impartida y sobre todo para la formación de los futuros profesionales. De ahí que es esta segunda parte se centre en el análisis de determinados casos como hoja de ruta para la intervención individual, donde el docente puede utilizarlos como material en el aula para enseñar a través del análisis y discusión de situaciones reales, conectando la teoría con la práctica.

En este análisis se ha considerado importante identificar los Objetivos de Desarrollo Sostenible con los que cada caso tiene relación en aras de visibilizar el papel del Trabajo Social como promotor de los Derechos Humanos, de la inclusión y la igualdad social.

Los casos que se presentan son los siguientes:

Me siento sola. El acompañamiento ante situaciones de soledad no deseada y el papel del trabajo social comunitario es el caso que abordan Sheila García Ortega, Iris Lete Fernández y Cecilia Serrano-Martínez. Una situación en la que se presenta a una mujer mayor con sentimientos de soledad y con falta de habilidades sociales que le condicionan su relación con el entorno y las personas de su alrededor.

El caso de personas refugiadas es el que nos presentan Irene Aceña Iriarte, Miriam E. Bermejo Sáinz y Yahaira A. Ramos Hurtado. *Una realidad entre nosotros. El acompañamiento a personas refugiadas*. Plantea la situación en la que se encuentra un matrimonio joven de origen sirio, con un hijo de un año que reside en un Centro de Acogida Temporal, procedentes de un campo de refugiados en Jordania.

Las capacidades diferentes es una realidad a la que se enfrenta el Trabajo Social desde siempre, pero el contexto marca diferencias. *Intervención social desde el enfoque sistémico y acompañamiento social como soporte para mejorar la calidad de vida de una persona con pluridiscapacidad*. La realidad muestra, de la mano de Ruth Morga Manzanares y Cecilia Serrano-Martínez, las dificultades a las que se

enfrenta una persona con pluridiscapacidad que acude regularmente a un centro ocupacional para personas con discapacidad, con problemas de salud y de autocuidado.

Quiero y puedo. Proceso de acompañamiento centrado en la incorporación sociolaboral de una joven con discapacidad intelectual y su familia es el caso de una joven con discapacidad intelectual con la que se interviene atendiendo al modelo de calidad de vida (Sharlock y Verdugo, 2003), al modelo de autodeterminación de Wehmeyer, al modelo de atención centrado en la persona entre otros, presentado por Naiara Ferrer Fernández; Santiago Urizarna Varona y Ana Belén Cuesta Ruiz-Clavijo.

La violencia nunca es invisible y sus consecuencias no solo son para las personas que las sufren directamente, sino que también la sufren de manera indirecta aquellas personas que están presentes, este es el caos de los menores receptores también de esta violencia. Para presentar esta situación Marta Soldevilla Armas; Oumayma Torqui y Esther Raya Diez nos acercan a través del caso *Tejiendo la red de protección. Intervención ante situación de maltrato a menores y violencia de género.*

El Trabajo Social tiene una parte fundamental que son las redes, el tejido social, personal, familiar necesario para intervenir en casi todos los casos, cuando no en todos. *Siendo parte de los hilos que crean red. Acompañamiento y exclusión residencial con personas sin hogar* nos acerca a la realidad de las personas que viven en alojamientos alternativos como puede ser un centro municipal de acogida y su proyección hacia la autonomía y resolución de su situación buscando otros recursos. Gabriela Núñez Ceruelo; Alba Armengol Zurimendi; Nahikari Zabala Andicoechea y Domingo Carbonero Muñoz son quienes nos los presentan.

La protección a los más vulnerables, debe ser prioridad de todos aquellos que trabajan bien diseñando políticas o bien ejecutándolas. Cuando la familia no es alternativa para el cuidado y protección de los menores, medidas como el acogimiento familiar se ponen en marcha. Tal es el caso presentado por Nagore Cabrera Rodríguez; Marisa Sáenz Argaiz y Neus Caparrós Civera, en el que se narran la situación de varios hermanos atendidos a través de la figura del acogimiento familiar. El caso se titula *De Cangas de Onís a Calahorra. El acogimiento familiar como medida de atención a los menores*.

Tener las necesidades cubiertas, al menos las básicas, son derechos básicos de las personas. *Conocer, comprender, acompañar, proteger en casos de necesidad de provisión de medidas de apoyo judicial a personas mayores con discapacidad: acompañamiento en servicios sociales y justicia* es el caso de una persona mayor con limitaciones en el ámbito relacional, con resistencia al apoyo profesional y familia lo que ha generado conflictos a nivel familiar y social. Ana M.ª Troya Corcuera y Domingo Carbonero Muñoz nos lo cuentan.

La presente monografía, ***El acompañamiento en la intervención social. Estudio de casos desde el Trabajo Social***, recoge las diferentes dimensiones que conlleva una intervención desde esta disciplina. Se presenta, por una parte, el marco teórico del acompañamiento social, que ayuda a contextualizar las características de estas intervenciones. Pone en valor la metodología de acompañamiento social, el método del caso, así como la necesaria supervisión para el análisis del trabajo del profesional o el pensamiento crítico como perspectiva reflexiva y crítica respecto de la propia práctica.

Por otra parte, presenta distintos casos de intervención social similares a los que se encuentra el profesional del trabajo social en su praxis profesional. Casos elaborados desde una perspectiva pedagógica que pueden servir a futuros profesionales como hoja de ruta cuando tengan que hacer frente a situaciones similares.

Dicho material es fruto, tanto de prácticas de laboratorio realizadas en las aulas, como de las prácticas curriculares del grado de Trabajo Social de la Universidad de La Rioja. La singularidad de esta obra viene dada por la complementariedad entre tres agentes: alumnado, profesionales y docentes, que conjugan a la perfección la teoría y la práctica de la intervención social.

ISBN: 978-84-120873-4-5

AENOR ER Empresa Registrada ISO 9001 ER-0280/2005
IQNet
AENOR Gestión Ambiental ISO 14001 GA-2005/0100

PRAXIS