

# Entre la contención y el desarrollo competencial. Una aproximación al objeto-sujeto en el Trabajo Social

Miguel Ángel GURBINDO MARÍN

Diplomado en Trabajo Social  
m.a.gurbindo@terra.es

*Recibido:* 25 febrero 2008

*Aceptado:* 15 abril 2008

## RESUMEN

El Trabajo Social en la postmodernidad se mueve en un contexto definido por el cambio y la complejidad. Este hecho hace que muchas de sus actuaciones se muevan en un continuo delimitado por marcos teóricos o paradigmas enfrentados. En este sentido, actuar desde el control y la contención o bien desde el reconocimiento, el respeto y el desarrollo de competencias, va a precisar por parte de los y las profesionales del Trabajo Social un análisis crítico-valorativo acerca de los modelos, métodos y metodologías de intervención. De manera que sea posible hacer visibles las dificultades para intervenir desde una perspectiva que sitúe al individuo como sujeto activo de su propio proceso de cambio.

**Palabras clave:** competencias, contención, complejidad, individuo, sujeto, objeto.

## Containment or competence development? An approach to object/subject relationships in Social Work

## ABSTRACT

In the age of postmodernism, Social Work is developing within a complex ever-changing context. This fact makes many social activities take place in a continuum constrained by opposite theoretical frameworks or paradigms. Therefore, Social Workers need to make a critical analysis of the models, methods and methodology of their interventions at hand, in order to behave not only out of self-control and containment, but also out of recognition, respect and the development of competence. All this is necessary in order to clarify the difficulties of the interventions involved within a perspective where the individual / customer is an active subject of his/her own changing process.

**Key words:** competences, containment, complexity, individual, subject, object.

**SUMARIO:** 1. Introducción. 2. Conocer la realidad para cambiar la realidad. 3. Cinco posiciones de partida. 4. Un modelo concientizador y competencial para la relación de ayuda. 5. Algunas situaciones, circunstancias y factores de riesgo asociadas al contexto, que dificultan la puesta en marcha y el desarrollo de modelos de intervención competenciales. 6. Conclusiones y propuestas de mejora. 7. Bibliografía.

## 1. INTRODUCCIÓN

Cuando en la práctica del Trabajo Social el objeto es además sujeto, se ponen de manifiesto muchas de las contradicciones que tenemos como individuos a la vez que profesionales del Trabajo Social, a la hora de desarrollar alguna de las funciones de la profesión. Me estoy refiriendo a aquellas que se relacionan con el control social de los conflictos derivados de las relaciones de desigualdad. Actuaciones dirigidas a cumplir el encargo social, esto es, interviniendo en procesos de resocialización, control y contención de las personas desviadas, o en su caso, víctimas de la pobreza y situadas en el espacio social de la exclusión. Es en estas situaciones, cada vez más habituales en el ámbito práctico de la profesión, donde el control y seguimiento de prestaciones y contraprestaciones, el trabajo en programas situados en contextos de institucionalización forzada, o bien en otras de alta exclusión social, donde se hace necesario un ejercicio de introspección y análisis crítico de nuestras posiciones ante la práctica diaria.

La mirada y posición con la que nos enfrentemos a estas situaciones va a contribuir en gran medida a la percepción que tengamos de los y las usuarios/as: bien como objetos pasivos de intervención, o bien como sujetos activos y protagonistas de su propio proceso de cambio.

La distancia entre la contención y el desarrollo competencial configura un «continuo» con dos polos opuestos, cuyas señas de identidad aportan sentido y realidad a dos modelos de intervención también diferenciados. Dicha distancia es, de la misma manera, equivalente a la separación que hace en muchas ocasiones incoherentes los principios y postulados del Trabajo Social como profesión basada en la relación de ayuda, con una práctica condicionada por un contexto cada vez más complejo, en el que confluyen una serie de intereses enfrentados como son: el encargo social, los intereses de la institución, los de los/as usuarios y sus familias, y por último, el propio rol profesional de las figuras de intervención. Reducir dicha distancia y buscar puntos comunes de encuentro requiere entre otras muchas cosas una retroalimentación constante entre teoría y práctica, a través de una evaluación continua de los modelos, métodos y metodologías de intervención, así como una nueva mirada al/la usuario/a como sujeto de cambio.

En este sentido, y desde este ensayo, intentaré hacer una reflexión desde la práctica, con relación a: 1) alguna de las dificultades para llevar a cabo intervenciones coherentes a partir de los modelos de desarrollo competencial en contextos de institucionalización; y 2) derivado de lo anterior, aportar elementos teóricos que nos puedan posibilitar trabajar en el espacio de lo «posible», y posibilitar la conciliación entre el encargo social y los intereses de los/as usuarios/as.

Dada la amplitud, heterogeneidad y complejidad de los contextos en los que hoy en día se mueve el ejercicio de la acción profesional y para no caer en generalizaciones, he delimitado el espacio de este análisis a un ámbito concreto, tomando para ello como referencia mi propia experiencia profesional con menores institucionalizados, sobre la base de la Ley 5/2000 de Responsabilidad Penal del Menor, y adscritos a los programas de «Reforma».

Elijo este particular ámbito de intervención por dos razones fundamentales: 1) por ser la base principal de mi experiencia laboral (últimos 15 años); y 2) por contener en sí mismo elementos de una gran ambivalencia, dado que el encargo social y el contexto jurídico-penal con respecto a este colectivo hunde sus raíces en el espacio teórico funcionalista, buscando la modificación de conducta a partir de una concepción reparadora del individuo disfuncional. Por otro lado, y a partir de las posibilidades que se abren con la entrada en vigor de la Ley 5/2000, (M. Justicia, 2000) la dimensión «*educativa*» presente en toda su filosofía, posibilita la apertura a modelos basados en el desarrollo competencial. Todo ello hace que se haya ido configurando un espacio o contexto de intervención contradictorio establecido desde un difícil equilibrio entre la contención y el desarrollo competencial de los/as usuarios/as.

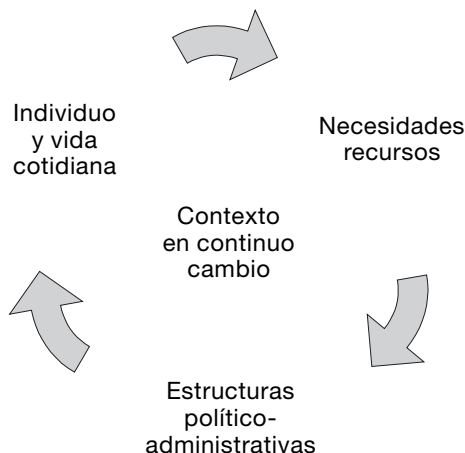
## 2. CONOCER LA REALIDAD PARA CAMBIAR LA REALIDAD

Este enunciado recoge seguramente la síntesis de lo que pretendo transmitir desde estas líneas. El Trabajo Social como profesión se mueve en gran medida en un contexto denominado por Rozas (1998) como «campo problemático», espacio donde queda puesta de manifiesto «la cuestión social» entendida como conjunto de relaciones complejas y problematizadas entre el individuo y la sociedad. En este sentido y siguiendo a la misma autora, «*el objeto de intervención se construye desde la reproducción cotidiana de la vida social de los sujetos, a partir de múltiples necesidades que se expresan como demandas y carencias ante las instituciones para ser canalizadas o no*», lo cual nos lleva a una visión de la realidad en la que se da una continua interacción individuo, vida cotidiana, necesidades, recursos y estructuras políticas. Interacción que tiene lugar además en un tiempo caracterizado por el cambio, cambio continuo y desbocado en el que el individuo apenas si logra acomodar su capacidad adaptativa a la velocidad con la que se producen sus acontecimientos vitales.

En este tiempo marcado por el cambio y la interacción en un contexto contradictorio de relaciones sociales, el Trabajo Social se mueve en una relación ambivalente<sup>1</sup> entre el encargo social y los intereses de los/as usuarios/as. Más allá de las funciones de carácter resocializador, controlador o de contención que se puedan derivar del encargo institucional. La práctica profesional que se abre en este contexto contradictorio de intereses va a depender en gran medida de la mirada o marco teórico desde el que nos acerquemos o posicionemos. En este sentido es importante: 1) realizar un ejercicio de reflexión de carácter personal e introspectivo de cara a reconocer nuestras señas de identidad ideológico-teóricas, nuestros enfoques, ideologías, filosofías, la propia visión del mundo, nuestras expectativas, etc., todo ello, en la medida que la práctica profesional

---

<sup>1</sup> Entendiendo por tal a la presencia simultánea, con relación a personas, instituciones, objetos o situaciones, de tendencias, actitudes y sentimientos opuestos.



está transversalizada por la vida social y biografía de las personas; y 2) reconocer y situar nuestro espacio de intervención en el continuo que se establece entre la teoría estructural-funcionalista (la sociedad en orden y equilibrio frente a un/a usuario/a disfuncional e inadaptado, culpable único de su situación y al que hay que resocializar) y otras teorías y paradigmas de perfil humanista hacia las que el Trabajo Social como profesión aplicada ha ido evolucionando, construyendo modelos en los que el individuo es considerado en contradicción con el modelo estructural funcionalista como sujeto y protagonista de su propio proceso de cambio. Estos modelos nacidos muchos de ellos desde el eclecticismo han tomado como referencia o vínculo común el subjetivismo como base o sustrato teórico (paradigma que parte de una sociedad tensionada y en conflicto, donde el individuo en dificultad social no es ya un ser disfuncional sino una víctima de las relaciones asimétricas de poder). A partir de ahí, la comunicación, la concienciación, la incertidumbre y la duda se configuran como elementos o disposiciones personales que nos pueden ayudar a pensar, escuchar, preguntar, trabajar en grupo, etc. En definitiva, se trata de establecer dinámicas que nos permitan actuar después de conocer y comprender, después de establecer espacios de reconocimiento recíproco y la búsqueda del desarrollo de las competencias individuales de los y las usuarias como señas referenciales para la intervención.

Ubicar el contexto de intervención desde esta perspectiva humanista y concientizadora exige al menos «*cinco posiciones de partida y un modelo concientizador y competencial para la relación de ayuda*».

### 3. CINCO POSICIONES DE PARTIDA

*La convicción del respeto.* En la medida que sólo desde una posición de respeto profundo hacia los usuarios/as es posible establecer con ellos/as experien-

cias de cambio positivo. Entendido pues el respeto como una premisa fundamental para poder establecer una relación de ayuda. Una relación dibujada desde la horizontalidad, en la que el individuo en situación de conflicto/necesidad sea considerado como sujeto participe y no objeto depositario de intervención social. Desde esta perspectiva, los modelos concientizadores y basados en el desarrollo de competencias cobran sentido en la medida en que: 1) buscan la autonomía y empoderamiento del individuo a partir de su concepción de sujeto activo de cambio; 2) plantean el desarrollo de sus competencias como primer recurso de intervención; y 3) toman como punto de partida el respeto por los deseos e intereses del usuario/a en situación de conflicto/ necesidad.

*La atención a la singularidad de cada usuario/a.* O dicho de otra manera, la importancia de la experiencia vital de cada individuo en su relación con el entorno y los diferentes contextos referenciales<sup>2</sup> por donde transita e interactúa, que hacen a cada persona presentar señas de identidad diferenciadas. Este hecho hace que se den en la práctica diferentes circunstancias, motivaciones y receptividad por parte de las personas hacia los procesos de intervención. Me estoy refiriendo a muchas de las intervenciones que por su carácter de oficio tienen que ver con la función delegada de control (retirada de la tutela de los hijos/as, internamientos, privación de libertad, seguimiento de libertad vigilada, etc.), en las que se da la paradoja de establecer intervenciones en contra de la voluntad del usuario/a, y sin embargo necesitar apoyarse precisamente en su voluntad para poder establecer procesos de cambio positivo.

*Una relectura de la ética para la relación de ayuda.* Basada en el reconocimiento del usuario como sujeto de cambio y la actitud de respeto a su dignidad como individuo, reconocimiento y respeto frente a otras disposiciones derivadas de modelos basados en la caridad, el asistencialismo o la contención. En este sentido Richard Sennet plantea que en una sociedad como la nuestra, definida en gran manera por las relaciones de desigualdad, el respeto debe de ser una de las disposiciones preferentes para tratar la necesidad percibida en el otro: «*la falta de respeto, aunque menos agresiva que un insulto directo, puede adoptar una forma igualmente hiriente. Con la falta de respeto no se insulta a otra persona, pero tampoco se le concede reconocimiento; simplemente no se la ve como un ser humano integral cuya presencia importa*» (R. Sennet, 2003). El autor plantea en su libro la necesidad de reconocimiento y reciprocidad entre los sujetos que conforman la relación de ayuda sobre la base de: 1) el reconocimiento como valoración y aceptación de las otras personas, como auténticas y enteras, con sus diferencias y sus necesidades específicas; y 2) la reciprocidad como fundamento del respeto mutuo, entendiendo que en toda relación de ayuda debe de haber un mínimo de intercambio para que la relación sea igualitaria. En este sentido, es necesario establecer espacios donde el usuario/a pueda establecer procesos de de-

---

<sup>2</sup> Entendiendo por contextos referenciales, aquellos espacios, grupos, sistemas u organizaciones por donde el usuario/a transita y establece su proceso de socialización a lo largo de su ciclo vital (familia, escuela, iguales, trabajo, etc.).

volución simbólica, hacia sí mismo o hacia la sociedad<sup>3</sup>. El proceso de devolución permite que el individuo se respete a sí mismo, reciba reconocimiento social y en definitiva vuelva a sentirse necesario. La devolución es un antídoto contra determinadas formas de caridad degradantes: *«El don entregado sin contraprestación puede herir el respeto por sí mismo de la persona que lo recibe, pues la caridad hiere; deja una carga pesada de gratitud en el receptor, quien puede no tener nada para devolver, salvo la sumisión»* (R. Sennet, 2003).

*Una aproximación reflexiva hacia las contradicciones en la práctica diaria.* Sin la cual entiendo que es difícil partir de las premisas anteriores. El discurso oficial y la realidad concreta que se vive en muchas de las instituciones hacen patente que en muchas ocasiones estemos trabajando sobre dos planos diferentes. Lo público, lo utópico y lo deseable, frente a lo privado, lo oculto o lo inconsciente del discurso institucional y de nosotros mismos. La necesidad de trabajar teniendo en cuenta estos dos planos, crea en muchos casos: contradicciones, incoherencia en la intervención, situaciones de desánimo, así como frustración en los y las trabajadoras sociales. Esta situación, derivada de la contradicción entre el discurso público y la realidad contextual desde la que intervenimos, hace necesario una parada y una reflexión sobre nuestros referentes en cuanto a modelos y metodologías de intervención. Todo ello con el fin de poder hacer visibles (porque solo lo visible se puede transformar) algunas de las dificultades que imposibilitan el acortamiento de nuestras contradicciones en cuanto a la conciliación entre lo público, lo privado y los intereses y necesidades de los y las usuarias.

*Una aproximación crítica a los modelos, métodos y metodologías de intervención.* *«Los modelos de trabajo social describen en general lo que sucede durante la actividad práctica y que al ser aplicables de forma estructurada en un amplio muestrario de situaciones, extraen una serie de principios y pautas generales de actividad que dan coherencia y uniformidad a la práctica»* (M. Payne, 1995) Un modelo es, o supone, un enfoque, una visión determinada del espacio social donde se va a intervenir. Supone un nivel de abstracción a partir del cual se valora la realidad social y se determinan posibles metodologías de trabajo.

En cuanto al método, desde la F.I.T.S.<sup>4</sup> se conceptualiza como *«un cuerpo sistemático de conocimientos sustentados en la experiencia y derivados de la investigación y evaluación de la práctica, incluidos los contextos locales en los que se desarrolla la misma»*

Históricamente se ha dado un debate sobre la necesidad o no de un cuerpo de conocimientos teóricos para la intervención en Trabajo Social. En la actua-

---

<sup>3</sup> El concepto de devolución hace referencia al proceso a través del cual el usuario/a devuelve de forma simbólica los recursos y la ayuda obtenida. Esto es, mediante aportaciones personales hacia sí mismo en su proceso de cambio (colaboración, participación activa, compromiso con los acuerdos u objetivos pactados, etc.), o bien hacia la sociedad mediante la participación comunitaria, los grupos de autoayuda, etc. No se trata de devolver en la misma medida que se ha recibido, sino de acortar en la medida de lo posible mediante la aportación del usuario/a, la asimetría que en muchos casos caracteriza la relación de ayuda en el trabajo social.

<sup>4</sup> Federación Internacional de Trabajadores Sociales.

lidad está perfecta y globalmente asumido que es necesaria la existencia y el desarrollo de referentes teóricos que den sentido, realidad y dirección a la práctica del Trabajo Social. En este sentido, Mary Richmond y Jane Adamms aunque desde perspectivas distintas, suponen uno de los referentes para el inicio en el desarrollo teórico y sistematización de la intervención social. El sustrato teórico es sin duda y creo que ya nadie lo duda, una necesidad para la intervención desde una perspectiva profesional y científica, así como para dar dirección, coherencia y señas de identidad a la práctica del Trabajo Social, independientemente del ámbito de intervención en el que estemos inmersos. Sin embargo, y para no caer en el discurso retórico, al hablar de teorías, modelos y métodos, debemos también hablar de medios, así como de fines y objetivos. Medios y objetivos definidos en función del objeto de intervención, objeto que en el caso del Trabajo Social, es importante recordarlo, es también y fundamentalmente sujeto. Este hecho hace que tengamos que valorar aspectos importantes, como son la necesidad de una metodología de carácter flexible y la dimensión ética e ideológica de la propia intervención. Digo esto, para no entrar en la tentación de contemplar la metodología de intervención únicamente como «un conjunto de herramientas, habilidades y estrategias consensuadas y generalizadas por el conjunto de la profesión para el desarrollo eficaz y eficiente de la intervención social».

Visto solamente desde esta dimensión, la intervención en Trabajo Social se constituiría o convertiría en un fin y no en un medio para el cambio. Entiendo que las teorías, los modelos, las metodologías y las diversas técnicas instrumentales de intervención, deben de constituir perspectivas, itinerarios y medios que posibiliten el acercamiento a un universo diverso y en continuo cambio.

Si hablamos de un campo de intervención caracterizado por un conjunto de poblaciones y problemáticas diversas en constante cambio, necesitaremos también hablar de modelos y métodos para el Trabajo Social cuyas señas de identidad sean entre otras: la flexibilidad, la adaptabilidad y la capacidad de contextualidad. No vale pues un solo modelo, un solo método, o un solo camino; se hace necesaria una construcción metodológica desde una mirada amplia, divergente y desviacionista que desde la curiosidad, la inclusividad y la receptividad, posibilite abrir nuevos caminos y perspectivas metodológicas. Perspectivas nacidas desde la multidisciplinaridad y desde la síntesis de las aportaciones del resto de ciencias sociales. Una perspectiva que se construya mirando hacia fuera desde la flexibilidad, y hacia dentro desde el cuestionamiento «diario» de los modos y maneras de intervenir. Una perspectiva estructurada también no solo en base al conocimiento científico derivado de los diferentes ámbitos profesionales, sino a partir de la interacción constante entre los/as profesionales del Trabajo Social, los propios usuarios/as, así como los contextos referenciales de intervención (familia, escuela, comunidad, etc.).

Esto se hace posible si pensamos que los modelos y metodologías no solo deben ayudar a dar respuesta a qué tipo de intervención o qué técnicas instrumentales vamos a utilizar, sino también y de manera fundamental al cómo vamos a

intervenir y para qué vamos a intervenir. Es decir, entender o analizar la intervención, también desde una dimensión crítica-racional, donde los fines y el mundo de los valores transversalicen dicha intervención.

Llegado a este punto me parece fundamental hacer visibles los planteamientos morales e ideológicos que, queramos o no, condicionan la metodología de intervención. Intervención derivada de una lectura o interpretación de la realidad social. Lectura que en palabras de Guillermo Mújica es siempre una relectura: *«cuando se emprende la tarea de conocer, nuestro entendimiento no está virgen, sino que tiene la edad de nuestros prejuicios»* (G. Mújica, 1993).

Tener esto presente se hace esencial para entender que la mirada del trabajador/a social y la elección y aplicación de los diferentes modelos y métodos de intervención, no es neutra y entiendo además que no debe de serlo, porque la realidad social tampoco lo es. Dicha realidad, no está más allá del bien y del mal, sino que responde a procesos interesados, generadores de desigualdad social crónica. El trabajador/a social y la metodología están necesariamente implicados en el proceso de intervención, más allá de parámetros puramente técnicos. Decir por último y en coherencia con todo lo anterior que coincido con Laparra y equipo cuando plantean: *«en el proceso de una creciente profesionalización en la que se resalta mucho la neutralidad técnica y la distancia terapéutica, tal vez sea el momento de defender mayor compromiso e implicación con los sectores sociales que se atienden»* (M. Laparra y M. Aguilar, 1994)

#### **4. UN MODELO CONCIENTIZADOR Y COMPETENCIAL PARA LA RELACIÓN DE AYUDA**

Al principio de este artículo situaba el espacio de intervención del Trabajo Social en un continuo delimitado por dos polos o marcos teóricos referenciales: de un lado el paradigma estructural-funcionalista con una visión disfuncional del individuo; y del otro, y tras un largo proceso evolutivo cargado de encuentros y desencuentros, estarían los nuevos paradigmas basados en la crítica racional, el subjetivismo y la complejidad, donde el individuo es ya ante todo sujeto activo de cambio. Actualmente entiendo que (al menos desde el discurso en cuanto a los valores y postulados del Trabajo Social), estamos fundamentalmente en este segundo polo de referencia. Esto es, trabajando desde modelos de corte humanista, en busca de la concientización, el desarrollo competencial y en definitiva el empoderamiento de las personas a partir de generar espacios de participación, transformando los contextos, así como modificando las relaciones asimétricas de poder entre los/as profesionales y las personas atendidas.

Conciliar todo este discurso con la práctica diaria sin caer en la retórica, requiere de un esfuerzo constante de retroalimentación entre ambos planos, esto es, en la medida que vayamos construyendo un fondo de conocimiento teórico actualizado mediante la identificación de las dificultades que aparecen en la práctica diaria y las propuestas de mejora que se puedan derivar.



En los dos epígrafes siguientes quiero intentar precisamente esto: 1) definir los llamados modelos competenciales para la relación de ayuda; 2) identificar algunas de las dificultades que aparecen en el contexto de su puesta en marcha; y 3) proponer propuestas de mejora con las que poder contrarrestar dichas dificultades.

#### 4.1. MODELOS DE COMPETENCIA

Se entiende por modelos de competencia, aquellos cuyos principios y metodología contemplan al usuario/a como principal recurso y sujeto de acción. Será el individuo quien a partir de sus propias competencias y con la «ayuda» de los y las profesionales de la acción social irá construyendo su propio itinerario hacia el cambio.

Malcom Payne (desde un enfoque a caballo entre lo crítico-radical y el humanismo), hace referencia al modelo de potenciación y defensa. Este modelo plantea que: *«los usuarios/as deben ser en todo momento agentes causales en la búsqueda de soluciones a sus problemas, considerando a los trabajadores/as sociales como portadores de pericias y conocimientos que ellos pueden utilizar»* (M. Payne, 1995). Este modelo plantea que los individuos deben ser en todo momento sujetos de sus respectivas vidas y no objetos de las mismas.

Por su parte Miguel Costa plantea el *«modelo de competencia para una relación de ayuda»* (M. Costa, 1996), hablando de un modelo basado en el compromiso, la responsabilidad y la exigencia compartida. Un modelo construido desde la interrelación bidireccional usuario/a-trabajador/a social, desde las competencias propias e iniciales del usuario/a como escenario para la construcción de nuevas competencias. De esta manera el usuario/a se convierte en un recurso activo y competente para si mismo y su proceso de cambio.

#### 4.2. OBJETIVOS DE LOS MODELOS DE COMPETENCIA

Potenciar los recursos, habilidades personales y estrategias de afrontamiento de las demandas y problemas de los usuarios/as, sujetos de intervención, disponiendo las situaciones y escenarios apropiados para su adquisición y desarrollo.

Potenciar los recursos comunitarios, institucionales y organizacionales para que sean competentes en amortiguar el impacto de las situaciones críticas y factores de riesgo.

Adaptar el proceso de intervención a las características, competencias y ritmo de cada usuario/a, de manera que sea éste, quien marque la frecuencia, intensidad y complejidad de la intervención.

##### 4.2.1. *Apoyos o principios en los que se basa el modelo de competencia*

La comunicación como elemento fundamental para el establecimiento de una relación de ayuda. Como herramienta para la interacción bidireccional con el

usuario/a y sus contextos, para establecer puntos de encuentro, confianza y empatía. Comunicación por último para establecer un espacio de intervención libre de estereotipos y prejuicios, para ver al individuo no como un problema sino como parte de la solución.

La potenciación de los recursos. Entendidos como conjunto de competencias y factores de protección, existentes o potencialmente existentes tanto en el usuario/a como en el conjunto de contextos referenciales por donde éste transita. «*El modelo de competencia rastrea los intereses, las competencias, las habilidades y los logros, empeñándose en potenciarlos*» (M. Costa, 1996).

Las nuevas experiencias de aprendizaje. A partir de la apuesta y el reconocimiento de las habilidades y competencias que los usuarios/as traen consigo, es posible establecer nuevas experiencias de aprendizaje significativo. El usuario/a vivencia que tiene conocimientos y que estos son reconocidos y válidos para seguir aprendiendo, de tal manera que sobre sus conocimientos y experiencias se pueden edificar nuevos saberes y oportunidades vitales para su desarrollo personal.

El acompañamiento social como metodología de intervención. Entendiendo el acompañamiento social como proceso activo —participativo en el que el binomio usuario/a— profesional referente establece un proceso de interacción continua y alargada en el tiempo, con el objeto de establecer experiencias positivas de cambio.

El acompañamiento social como herramienta metodológica supone un proceso a través del cual se establece una relación profesional de ayuda, basada en el reconocimiento mutuo (derecho de autodeterminación del usuario/a y la autoridad educativa del/la profesional referente) y la asunción conjunta y consensuada de objetivos y responsabilidades

## **5. ALGUNAS SITUACIONES, CIRCUNSTANCIAS Y FACTORES DE RIESGO ASOCIADAS AL CONTEXTO, QUE DIFICULTAN LA PUESTA EN MARCHA Y DESARROLLO DE MODELOS DE INTERVENCIÓN COMPETENCIALES**

### **5.1. LAS CARACTERÍSTICAS PSICOSOCIALES E ITINERARIOS DE VIDA DE LOS USUARIOS/AS**

En este caso y como ya se ha adelantado en la introducción, circunscribo este análisis al ámbito de los programas de Reforma con menores en un contexto de institucionalización privativa de libertad. Esto hace que hablemos de adolescentes con un itinerario de vida marcado por el conflicto y la inadaptación. Este contexto de socialización ha dado lugar a lo que Jesús Hernández establece como «biografías interrumpidas» (J. Hernández, 1998). Biografías que dan lugar a conductas de carácter disocial, violentas y en muchos casos delictivas. La sanción social, hace que numerosas veces se tengan que establecer intervenciones de oficio por parte de las instituciones de control. El marco de intervención que

se establece en estos casos (centros de protección en conflicto y centros de reforma) está evidentemente caracterizada por el conflicto con un usuario/a abiertamente opuesto a participar en ningún proceso de cambio, ya que su permanencia en los centros es contraria a su voluntad. En estos casos, establecer un proceso de ayuda a quien no quiere ser ayudado, llega a convertirse no solo en una empresa difícil de llevar a cabo, sino que acaba mediatizando el propio modelo de intervención, a causa de dos motivos a mi entender fundamentales:

La imposibilidad de establecer cercanía afectiva (al menos en las primeras fases de la intervención), debido a la actitud de rechazo y recelo por parte de los usuarios/as hacia los educadores/as<sup>5</sup>. Por otra parte, la necesidad de aplicar medidas de contención ante situaciones de agresividad y violencia contra sí mismos o contra los/as profesionales.

El rechazo a la relación educativa por parte del usuario/a y la necesidad de establecer medidas de contención por parte de los/as profesionales, dificulta enormemente la puesta en marcha de procesos comunicativos positivos, así como establecer nuevas experiencias de aprendizaje para con los usuarios/as.

Las características psicosociales de los usuarios/as desembocan muy a menudo en un clima de tensión y conflicto, llegando en no pocas ocasiones a la violencia física. Este contexto de intervención posibilita la ruptura del estado emocional del/la profesional, teniendo que poner fin a la relación establecida con el usuario/a<sup>6</sup>. Este hecho, hace que se de un elevado índice de rotación de profesionales por cada usuario/a. De manera que acaba poniéndose en cuestión otra de las claves de los modelos basados en el desarrollo competencial de los/as usuarios, como es la relación estable y referencial usuario/a-educador/a, característica de la metodología del acompañamiento social.

## 5.2. EL ENCARGO SOCIAL

Entendiendo por tal, el que la administración (normalmente desde su dimensión local o regional) hace a los diferentes servicios sociales, ya sean estos públicos, privados o pertenecientes al denominado tercer sector, para que se intervenga en determinadas situaciones generadoras de conflicto y/o alarma social. En este sentido, y a la hora de conformar el encargo social, juegan un papel fundamental: 1) la sensibilidad social de los equipos de gobierno (municipal, regional o nacional) hacia las situaciones de desventaja social; y 2) la atención a la alarma social generada.

Estos dos elementos vuelven otra vez a configurar la doble moral que desde la Administración se establece a partir de trabajar desde una agenda pública y otra privada:

---

<sup>5</sup> En estas situaciones el trabajador/a social es visto por el usuario/a adolescente como una figura de control, que pertenece además a un mundo ajeno para él, como es el mundo del adulto.

<sup>6</sup> Un hecho característico de los centros de reforma, es el alto índice de bajas por salud mental y abandono del puesto de trabajo por parte de los educadores/as.

— Desde la agenda pública se plantea:

- Ayudar a los colectivos en situación de exclusión social.
- Potenciar los servicios capaces de integrar a las personas desfavorecidas.
- Construir una sociedad justa y solidaria con las personas en desventaja.
- Diseñar y organizar dispositivos asistenciales que garanticen la atención a personas excluidas.
- Localizar y aproximar los colectivos excluidos a la red de servicios sociales.
- Distribuir y coordinar correctamente los recursos humanos y materiales, capaces de garantizar la igualdad de oportunidades.
- Articular protocolos de actuación interdepartamental que garanticen una asistencia global a las personas en situación de exclusión social.

— Desde la agenda privada se plantea:

- Demostrar a la sociedad que es sensible a las demandas sociales (contender a su electorado).
- Controlar las bolsas de marginación.
- Evitar la alarma social.
- Apostar por medidas de contención sobre las medidas educativas.
- Controlar las bolsas de marginación que la propia sociedad genera.
- Mantener a la población excluida territorialmente lejos del contexto social normalizado.

Que el encargo social esté definido por una u otra agenda, supone seguramente uno de los elementos clave a la hora de establecer las señas de identidad del modelo de intervención. Esto hace que Intervenir desde criterios educativos, buscando el cambio y el desarrollo personal del usuario/a, establezca un contexto de trabajo muy diferente al que se conforma desde criterios derivados del control o la alarma social. Esta última visión de la intervención social no busca el desarrollo competencial del usuario/a sino su control y contención. La realidad de las instituciones que intervienen en contextos conflictivos y generadores de alarma social, suele moverse en un espacio intermedio derivado de la necesidad de atender a las dos agendas. En la medida que ese difícil equilibrio se rompe<sup>7</sup> y se escora hacia el control y la contención, intervenir desde modelos de carácter concientizador presenta importantes dificultades, ya que se ven comprometidos gran parte de los principios que conforman sus señas de identidad. En estas situaciones el/la profesional se encuentra:

Con importantes dificultades para establecer procesos comunicativos, en cuanto que cuestiones como la cercanía, la empatía o las propias cogniciones de los

---

<sup>7</sup> En este sentido, son muchas las causas que hacen posible este escoramiento hacia el control y la contención como únicos objetivos de la intervención: la falta de recursos, la masificación de los centros, el perfil psicosocial de los usuarios/as, la presión mediática, etc.

usuarios acerca de ellos mismos y del mundo que les rodea, van perdiendo terreno en favor de la demanda social de control.

Serías dificultades en cuanto a la promoción de los recursos propios y ajenos, así como un cuestionamiento de la necesidad de establecer nuevas experiencias de aprendizaje. En este sentido, se va produciendo una progresiva reducción de los recursos educativos y una pérdida de interés por parte de la Institución por avanzar en este sentido, ya que es más barato contener que educar. Por último y como consecuencia de lo anterior se produce también una falta de respuesta o participación en el proceso educativo por parte del resto de contextos referenciales por donde el usuario/a transita, o va a tener que transitar.

Una falta de replanteamiento de la ética para una relación de ayuda porque el individuo pasa de nuevo de ser sujeto a objeto de intervención. «*Las personas en situación de necesidad son «objetos» sobre los que se actúa; es decir que no tienen la facultad de actuar como la tienen aquellas otras que se consideran sujetos*» (P. Freire, 1975).

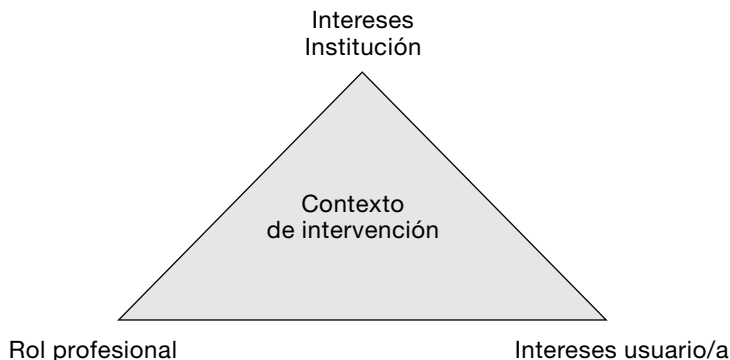
En coherencia con todo lo anterior y a pesar de la buena voluntad y profesionalidad de los educadores/as, es necesario tener en cuenta a la hora de evaluar la puesta en marcha y desarrollo de los modelos de competencia, la importancia de la agenda oculta que todo encargo social lleva implícito.

### 5.3. EL MODELO DE INSTITUCIÓN

Supone el tercer factor de riesgo o en su caso de protección para la puesta en marcha y/o desarrollo de los modelos de intervención concientizadores. De nuevo nos situamos ante la disyuntiva de un trabajo basado en parámetros educativos o por el contrario de control y contención. El desenlace de esta controversia, no solo va a tener en cuenta los puntos anteriormente tratados (características de los usuarios y encargo social) sino que, y de manera muy especial, estará mediado por: 1) el marco laboral-profesional de la institución; 2) su acceso y aprovechamiento de recursos; y 3) sus criterios en cuanto a la necesidad o no de establecer un modelo de trabajo en red con otros agentes e instituciones externas.

*El marco laboral-profesional*, entendido como el conjunto de aspectos económicos y profesionales recogidos en el contrato de trabajo y/o convenio con los trabajadores: salario, jornada laboral, horarios, sistema de promoción, etc. Este conjunto de principios, derechos y obligaciones, establecen de forma directa el marco relacional con la Institución, e indirectamente lo hace también en la relación trabajador/a-usuario/a y trabajador/a-resto de contextos referenciales del usuario/a. La eficacia y calidad de la intervención está en gran medida condicionada por los intereses en muchas ocasiones contrapuestos, de los polos conformantes del espacio triangular de intervención.

*Los intereses de la institución* van a estar marcados por la necesidad de optimizar recursos. Esto supone muchas veces políticas de reducción de personal, abaratamiento de los costes laborales (recortes salariales) y precarización de los puestos de trabajo mediante la introducción de la eventualidad. Este tipo de po-



líticas trae consigo: 1) un proceso de desmotivación profesional en los y las trabajadoras; 2) una ruptura en la relación referencial usuario/a-trabajador/a que desde el modelo de competencia se propone, debido a la rotación constante de trabajadores/as; 3) un deterioro de la capacidad y calidad de intervención por parte de los educadores/as, a causa del alargamiento de las jornadas laborales<sup>8</sup>.

*Los intereses del usuario*, definidos por su propia situación psicosocial y sus entornos referenciales. En este sentido, sus necesidades de atención no corresponden necesariamente con los horarios, recursos y espacios de intervención habituales de las instituciones de intervención social.

*Por último, los intereses de los trabajadores/as*. Intereses estos, definidos por: 1) las expectativas de promoción profesional; y 2) sus expectativas en cuanto a la mejora de su calidad de vida laboral (jornada laboral y horarios).

Los intereses contrapuestos de las diferentes partes que intervienen en todo proceso de ayuda, hacen aflorar no pocas contradicciones a las que será necesario prestar atención para ir dando coherencia y realidad práctica a los principios que fundamentan el modelo concientizador.

## 6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

La práctica del Trabajo Social y por extensión de la acción social en general, está caracterizada por una falta crónica de recursos. Más allá de esta realidad y dado que gran parte de nuestro trabajo se mueve en un terreno ambivalente en el que continuamente tenemos que conciliar realidades opuestas (control-educación; empatía-objetividad; cercanía afectiva-distancia terapéutica; agenda pública-agenda privada; etc.), entiendo que las propuestas de mejora deben también estar situadas en el espacio de lo «posible». Espacio configurado como término equidistante entre lo utópico y deseable y la realidad concreta

<sup>8</sup> Cada vez es más común situaciones en las que los y las trabajadoras se ven en la necesidad de meter horas extraordinarias, incluso hasta el caso de doblar turnos de trabajo a causa de la falta crónica de personal.

de cada día. Supone por último huir de la demagogia fácil, entendiendo para ello necesario, el establecimiento de propuestas dirigidas al abordaje de la tarea educativa desde objetivos alcanzables y coherentes con las necesidades de los usuarios/as, el encargo social, la realidad institucional y nuestra propia ética profesional. En base a todo ello y desde mi propia experiencia profesional establezco a modo de aproximación la siguiente propuesta de mejora en cuanto a las dificultades anteriores.

### 6.1. RESPECTO DE LOS USUARIOS/AS

Establecer y/o reforzar los espacios de encuentro personal con una periodicidad quincenal y con un carácter de evaluación compartida.

En cuanto a la disyuntiva, cercanía afectiva-contención, la propuesta iría por establecer diferentes niveles de contención, para que cuando fuera necesario, el/la educador/a pudiera ir interviniendo y haciéndose cargo de los de menor intensidad. Los niveles de contención más altos estarían reservados a personal especializado con la presencia siempre del educador/a. Se trata de conservar la autoridad y la referencia positiva del educador, que el usuario/a lo vea en todas las situaciones.

Establecer programas dirigidos al desarrollo personal del usuario/a, desde los que abordar algunas de las características que dificultan su desarrollo competencial: control de impulsos, inmediatez del deseo, tolerancia a la frustración, resolución pacífica de conflictos, etc.

### 6.2. RESPECTO DE LOS CONTEXTOS REFERENCIALES

Establecer programas pensados, planificados y ejecutados en red con los agentes e instituciones externas vinculadas al usuario/a en su proceso de desinstitucionalización e incorporación social. En este sentido me parece importante hacer hincapié en la necesidad de partir de una concepción del trabajo en red más allá del simple reparto de tareas. El trabajo en red debe de implicar no solo actuar, sino y de manera importante, pensar y planificar también en red.

Reforzar mediante protocolos y programas específicos de colaboración la accesibilidad a los diferentes sistemas de protección social, vinculados a la situación de especial necesidad de los usuarios/as (educación, salud mental, Servicios Sociales, etc.).

### 6.3. RESPECTO DEL ENCARGO SOCIAL

En este sentido, y como factor de protección o propuesta de mejora más importante, entiendo que la propia Ley orgánica 5/2000 de responsabilidad penal del menor, supone en si misma y en su aplicación una de las mejores medidas para contrarrestar los efectos negativos de la alarma social. El nuevo código penal y propia «Ley del menor» establece una luz en el panorama judicial y penal en

cuanto al menor se refiere. Es importante reseñar que la nueva ley entiende que gran parte de la actividad delictiva del menor tiene hondas raíces en su contexto social, determinado a partir de la desigualdad crónica de esta sociedad. Contemplando por primera vez medidas alternativas a la privación de libertad. Esta ley, que desde mi punto de vista va muy por delante del nivel de tolerancia que esta sociedad tiene, va a depender en gran medida de las instituciones educativas donde se aplique. De tal manera que realmente se convierta en un instrumento eficaz y reabilitador y no se quede únicamente en una buena ley sin resultados prácticos. La propuesta de mejora va por tanto dirigida a la necesidad de implicación de todos los trabajadores/as, para que su puesta en práctica se realice con todas las garantías y recursos previstos en la Ley y su posterior reglamento de aplicación.

#### 6.4. RESPECTO DE LA INSTITUCIÓN

Adeuar los recursos estructurales, humanos, económicos y pedagógicos a la normativa exigida en las diferentes leyes de autorizaciones, infracciones y sanciones desarrolladas a tal efecto.

Posibilitar la implantación de convenios colectivos que regulen y concilien las necesidades de la institución y los derechos de los trabajadores: salario, jornada laboral, turnicidad, ratio educador/a usuarios/as, etc.

Crear espacios de supervisión individual y grupal para los trabajadores/as donde se puedan poner de relieve las dificultades, miedos, estrés, etc., que conlleva la intervención en este tipo de contextos.

Establecer modelos de trabajo en equipo multidisciplinar-interdisciplinar: 1) multidisciplinar como realidad y necesidad indiscutible para poder intervenir desde la globalidad contextual de cada usuario/a; y 2) interdisciplinar como metodología para la síntesis de las diferentes sensibilidades profesionales. Esto es, sobre la base de un modelo de intervención sinérgica y cooperativa, interrelacionada y consultiva, en la que todos los integrantes de los equipos de intervención puedan participar conjunta y coordinadamente desde la investigación y la acción.

Establecer planes de formación continua y específica a la población y problemática objeto de intervención, de cara a mejorar las competencias profesionales, la calidad asistencial y una mejor adecuación a las nuevas necesidades de intervención.

Diseñar itinerarios de promoción profesional de los trabajadores/as, de manera que se posibilite a los mismos el ejercicio de nuevas competencias y responsabilidades.

Configurar espacios para la participación de los trabajadores/as, de tal manera que el proyecto educativo y el modelo de intervención institucional recojan las aportaciones teóricas y experienciales de todos/as ellos/as.

Terminar diciendo que la eficacia en la puesta en marcha y desarrollo de los modelos competenciales para una relación de ayuda, no solo va a depender del



grado de consecución de estas propuestas de mejora o de otras que se puedan añadir, puesto que este objetivo va más allá de un mejor o peor conjunto de métodos y técnicas instrumentales de intervención. El modelo de competencias necesita sobre todo de una postura ante la vida, una postura que nazca del respeto y el reconocimiento del «otro». Una postura por último, que posibilite trabajar desde la incertidumbre y desde la duda, como elementos o disposiciones personales que nos pueden ayudar a pensar, escuchar, preguntar, trabajar en grupo, etc. En definitiva, establecer dinámicas que nos permitan actuar después de conocer y comprender, después de establecer espacios de reconocimiento recíproco, así como centros de interés comunes desde donde poder llegar a pactos y acuerdos con el usuario/a.

*«Si cambia la mentalidad del hombre, el peligro que vivimos es paradójicamente una esperanza. Podremos recuperar esta casa que nos fue míticamente entregada. La historia siempre es novedosa. Por eso, a pesar de las desilusiones y frustraciones acumuladas, no hay motivo para decrecer del valor de las gestas cotidianas. Aunque simples y modestas, son las que están generando una nueva narración de la historia, abriendo así un nuevo curso al torrente de la vida» (E. Sábato, 1999)*

## 7. BIBLIOGRAFÍA

COSTA, Miguel

1996 *Manual para el educador social*, Edita Ministerio de Asuntos Sociales, Madrid.

FREIRE, Paulo

1975 *Educación liberadora*, Ediciones Zero, Bilbao.

HERNÁNDEZ ARISTU, Jesús, y OLZA ZUBIRI, Miguel

1998 *La Exclusión Social / Reflexión y acción desde el trabajo social*, Ediciones Eunate, Navarra.

LAPARRA, Miguel; GAVIRIA, Mario, y AGUILAR, Manuel

1994 *Iniciativas locales y comunitarias en la lucha contra la exclusión*. III seminario de política social Gumersindo Azcárate. Madrid. 1994

MINISTERIO DE JUSTICIA

2000 Ley Orgánica 5/2000 de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal del menor, Ministerio de Justicia, Madrid.

MÚGICA, Guillermo

1990 Ponencia *«los pobres: dilucidades y teología»*. Congreso e teología sobre pluralismo sociocultural. UPV. Ediciones mensajero. Bilbao.

PAYNE, Malcolm

1995 *Teorías contemporáneas del trabajo social*, Editorial Paidó.

ROZAS, Margarita

1998 *Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social.*  
Buenos Aires, Espacio.

SABATO, E.

1999 *La Resistencia*, Seix Barral, Barcelona.

SENNET, Richard

2003 *El respeto/Sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad*, Editorial Anagrama, Barcelona.