

**Curso:** 2º Trabajo Social.

**Asignatura:** Intervención social individualizada

y con grupos primarios.

## **MODELOS DE INTERVENCION EN TRABAJO SOCIAL**

### **EL MODELO PSICO-SOCIAL**

#### **Marco de referencia**

El modelo psicosocial se caracteriza por tener en cuenta el aspecto psicológico y social de los casos y da importancia a tratar los problemas y los recursos mediante un diagnóstico-evaluación. Este modelo se vale de la teoría de sistemas tanto para la recogida de datos como para la formulación del diagnóstico y la elaboración de un plan de acción. Se tiene en cuenta la situación de la persona individual y las relaciones e interacciones con su entorno.

En la fase inicial de este modelo se pretende formular un diagnóstico y realizar el estudio psicosocial para establecer unos objetivos y un plan de acción. Para lograrlo se suelen utilizar una media de tres a cinco entrevistas en las que predominará;

- **comprender al cliente;** para lograrlo el profesional debe estar seguro del trabajo que va a realizar y no tener en ningún momento sentimiento de culpabilidad por la situación del usuario.
- **establecer un primer diagnóstico;** encontrar cual es el origen de las dificultades.
- **comprometer al cliente en el plan de acción;** para ello se debe actuar sobre la motivación y la resistencia del usuario, creando una relación de comunicación y comprensión recíproca.
- **crear una relación de trabajo;** establecer una relación controlada, sobre todo, mediante una comunicación no verbal que haga percibir al cliente el interés y la comprensión del profesional.

#### **Proceso de intervención**

En el **estudio psicosocial**, primera etapa de esta fase inicial, se recogen los datos necesarios y se ordenan de manera que el profesional pueda ver cual es el problema que identifica el propio usuario y más allá de lo que éste establece como problemas principales, poniendo especial importancia en la comprensión de las causas y en las capacidades del usuario para hacerles frente.

El **diagnóstico-evaluación**, segunda etapa de la fase inicial, consiste en hacer un examen crítico sobre el conjunto cliente – situación y del problema. Esta fase se ha dividido en tres modelos distintos; el diagnóstico etiológico, el dinámico y el de clasificación. El diagnóstico es un proceso dinámico y cambiante que constituye el punto central de este modelo, pues permite establecer un plan de acción y ejecutarlo de manera eficaz. El tratamiento reposa en gran medida sobre el diagnóstico, que permite localizar los puntos fuertes y débiles del cliente y su entorno. La evaluación de los resultados obtenidos y de los medios utilizados se hace por medio de rejillas de análisis.

El establecimiento de **objetivos** y de un **plan de acción** corresponde a la tercera etapa de esta fase inicial. Se distinguen dos tipos de objetivos de tratamiento, los inmediatos, aquellos relacionados con campos muy determinados y que se pretenden conseguir rápidamente, y los objetivos a largo plazo, corresponden al estado que desea alcanzar el cliente en el futuro. Una vez elegidos entre el profesional y el usuario los objetivos a largo y corto plazo, se establece un plan de acción que se centrará en conseguir la autonomía del cliente y la

resolución de los problemas, para hacer funcionar este plan de acción se utilizaran técnicas de trabajo con el cliente y con su entorno.

### **Procedimientos técnicos**

#### Tratamiento indirecto o trabajo con el entorno:

En este trabajo el profesional se comunica con otras personas, a aparte del cliente, para obtener los recursos necesarios, el trabajador social debe identificar cuales son los recursos existentes y la manera de adaptarlos a las necesidades del usuario, y para modificar y utilizar el entorno se requieren técnicas de trabajo directo con el cliente; apoyo, comprensión y reflexión, también es efectivo en muchos casos cambiar al cliente de medio, permitiéndole vivir en uno entorno mas adecuado a sus necesidades.

#### Tratamiento directo o trabajo con el cliente

Sirve para hacer ver al cliente que recursos están a su alcance y como puede utilizarlos. Las técnicas utilizadas en este tratamiento directo y como ya hemos mencionado, también en alguna de las fases del indirecto, se clasifican de la siguiente manera:

- Apoyo y orientación: entre las técnicas que se encargan de apoyar al cliente se encuentran el apoyo, la influencia directa y la aireación (exploración):

Mediante el apoyo, el trabajador social, muestra su interés, comprensión y su confianza en las capacidades del cliente, para ello utiliza un lenguaje sincero, una escucha activa y la utilización de medios de expresión no verbal que lo hagan sentir seguro, aceptado y tranquilo.

Mediante la influencia directa el profesional trata de suscitar un cierto tipo de comportamiento haciendo una sugerencia, dando opiniones...

La aireación consiste en animar al cliente a la libre expresión de sus sentimientos creando un clima que lo haga posible.

- Reflexión y comprensión: es fundamental la toma de conciencia por parte del cliente de los elementos importantes relacionados con su situación, con su propia persona y con su historia, de estos elementos se deducen las tres técnicas utilizadas; comprensión de la situación, del comportamiento y de la infancia:

La comprensión de la situación ayuda a despertar la atención del cliente hacia la realidad proporcionándole los elementos de conocimiento que le sean útiles para lograrlo.

Llegar a comprender sus propias reacciones y sentimientos ayuda a que el cliente sea mas tolerante y mas paciente, el trabajador social debe elegir con mucho cuidado los medios a utilizar.

Mediante el conocimiento y comprensión de la historia de sus condicionamientos anteriores se le ayuda a modificar conductas. Este procedimiento varia según las características de los casos y se utilizará solo cuando sea pertinente.

### EL MODELO ECO-SISTÉMICO

#### **Marco de referencia**

Se entiende por sistema todo aquel conjunto de objetos y relaciones entre estos y sus atributos, aclarando que

los objetos son partes del sistema, los atributos son las propiedades de estos y las relaciones son las que mantienen unido todo el sistema. Todo sistema puede ser cerrado o abierto, dependiendo de si mantiene relaciones o no con el ambiente. Relaciones que a su vez lo modifican mediante la realimentación, base de la circularidad de los sistemas abiertos, propios como el de los organismos vivos, una información que va del emisor al receptor, implica un feed-back de este último al emisor. Todo feed-back tiene dos efectos, que se produzca una estabilidad o que se favorezca el cambio provocando pérdida de equilibrio, esta realimentación positiva no debe entenderse como una destrucción, sino como la evolución hacia sistemas más complejos.

### **Proceso de intervención**

La comunicación es fundamental en la vida social, entendido como un proceso de interacción que da origen a una relación significativa entre las personas comprendidas en ella. Analizamos a continuación los axiomas de la comunicación;

- Es imposible no comunicarse, ya que toda situación de interacción comporta comunicación.
- La comunicación se compone de un aspecto de contenido y uno de relación.
- Toda conducta es causada por algo y causa de algo.
- Existe comunicación verbal y no verbal.
- La comunicación varía según el contexto en el que se realiza y la relación con el otro sujeto.
- La comunicación implica intencionalidad, y por lo tanto responsabilidad del grado de entendimiento logrado con el otro o con uno mismo.
- Se producen paradojas en el momento se intenta clasificar y surgen dificultades. Estas afectan a percepciones, sentimientos y acciones.

### **EL MODELO DE CRISIS**

#### **Marco de referencia**

Entendemos por crisis: *perturbación de una situación estable, que se caracteriza porque sobreviene de forma repentina e inesperada, provocada por una situación estresante o un acontecimiento precipitante, afectando a una persona o grupo que hasta entonces tenía un adecuado nivel de funcionamiento, de manera que se le provoca un desequilibrio.*

Estas no deben ser consideradas siempre como algo negativo, ya que crean posibilidades de crecimiento potencial. Tienen dos componentes, uno individual referente a la personalidad y carácter del individuo y otro social, en su interrelación con el medio, en referencia a estos dos componentes se dan los diferentes fenómenos que pueden provocar crisis en las personas; situacionales, de origen social y cultural, medioambientales y aquellos que afectan a la estabilidad y desarrollo del individuo.

#### **Proceso de intervención**

Las crisis se dan principalmente tras un acontecimiento estresante, pero también se pueden generar tras la percepción individual de que este acontecimiento llevará a una situación de discomfort, y por la incapacidad para resolver ese discomfort, por lo tanto la intervención en situaciones de crisis se refiere a la acción que realiza el profesional en la vida de una persona o familia para aliviar el impacto de la crisis y ayudar a movilizar los recursos necesarios para retomar una situación de equilibrio.

#### **La intervención profesional**

El tratamiento de la crisis va especialmente encaminado a detectar cuales son los factores que desencadenan el periodo traumático y potenciar y movilizar los recursos internos de la persona o grupo afectado.

La actuación del trabajador social en la intervención de situaciones de crisis ira orientada a; la comprensión de los síntomas, la identificación de los factores precipitantes y de los recursos y medidas necesarias para salir de la situación, y la restauración al nivel optimo de funcionamiento. El profesional debe estar atento sobre todo a conseguir una reducción de la angustia y de la depresión, acabar con los mecanismos de huida, liberar los sentimientos del usuario y fomentar la independencia.

### **Procedimientos técnicos**

La técnica más importante para el tratamiento de las crisis es el apoyo. Con él se intenta conseguir que los clientes se sientan mejor, más fuertes y más confortables, mediante el uso de formas verbales y no verbales. Nelson identifica cuatro clases de apoyo; protección, aceptación, validación y educación. Para evitar que se cree un exceso de apoyo del cliente en el profesional, este debe reforzar la importancia de la autoayuda y los apoyos del resto de la comunidad.

### **COMPARACIÓN DE MODELOS DE INTERVENCION EN TRABAJO SOCIAL**

Los tres modelos de intervención explicados anteriormente coinciden en que tanta importancia tiene la situación individual del usuario como las que se mantienen con el entorno social. El modelo psicosocial nos habla de que es necesario tener siempre presente la situación interna del individuo y la relación que mantiene con su entorno, el modelo sistémico por su parte pone énfasis a como las relaciones que un sistema abierto mantiene con el entorno lo modifican y lo mantienen en constante evolución y el modelo de crisis también pone el acento en la importancia de trabajar con las relaciones sociales que tiene el individuo y de los cambios que se produzcan en este. Trabajando simultáneamente con la situación interna del individuo y con su entorno social, los tres modelos nos hablan también, de la importancia de movilizar los recursos necesarios para conocer las causas del problema y lograr un equilibrio en el usuario.

El modelo de crisis y el psicosocial coinciden en que es necesario que el profesional comprenda la situación del cliente para poder trazar un plan de acción que lleve a la autonomía e independencia de este y a la resolución de los problemas que activan la situación problemática. Para comprender la situación del cliente se debe establecer una buena relación cliente–profesional, basada en la confianza, la profesionalidad, la comprensión y el respeto, evitando siempre que el cliente cree una dependencia con el trabajador social.

Para poder trazar un plan de acción efectivo que ayude a la resolución de la situación–problema el profesional utiliza tanto la comunicación verbal como la no verbal, los tres modelos ponen especial interés en la segunda, ya que la consideran fundamental para mostrar apoyo, comprensión y ayudar a la reflexión de los propios problemas por parte del usuario.

Tanto el modelo psicosocial como el de crisis consideran que el apoyo es el procedimiento técnico mas importante a la hora de resolver la situación problema del cliente. Con él se intenta conseguir que los clientes se sientan mejor, más fuertes, más confortables, comprendidos y escuchados. Siempre utilizando, como ya se ha explicado anteriormente, técnicas de comunicación verbal y no verbal.

Por ultimo y a modo de diferenciación mas clara en cuanto a las prioridades de los modelos queda explicar que el modelo psicosocial considera que es muy importante que el profesional conozca la historia social del usuario y que él mismo sea consciente de ella, es decir, de sus relaciones y situaciones sociales en el pasado, para comprender sus situación actual y con esto conocer cuales son sus capacidades y limitaciones. Conocer la historia del cliente ayuda al profesional a conocer el problema real, puede que el problema que atormenta al usuario no sea el problema principal a abordar por parte del trabajador social. El modelo de crisis y el modelo sistémico por su parte ponen mas énfasis en la necesidad de considerar la crisis o el cambio como algo positivo, como un proceso de cambio y evolución en el que el objetivo principal es aliviar el impacto que esta pueda producir en las personas y encaminarlos hacia la estabilidad.

## BIBLIOGRAFIA

- Du Ranquet, (1996): Los modelos en Trabajo Social. Intervención y familias. Siglo XXI. Madrid,(pp. 67–107).
- Campanini, A y Luppi F. (1991): Servicio social y modelo sistémico. Paidós. Barcelona. (pp. 69–59).
- Escarpín Caparrós (1992): Manual de Trabajo Social (Modelos de práctica profesional). Aguaclara. Alicante. (pp. 134–144).