

## **LA POSICION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS INSTITUCIONES DE BIENESTAR SOCIAL**

***Lic. Dyalá Fandiño Rojas \****

El presente trabajo se refiere al papel que desempeña el trabajador social ubicado en una institución. Incluye los sistemas que proveen recursos y que son utilizados por el hombre en la satisfacción de sus necesidades; el espacio profesional del trabajador social en las instituciones de bienestar social; la influencia de la organización del bienestar social en la acción del trabajo social.

### **SISTEMAS DE RECURSOS UTILIZADOS POR EL HOMBRE PARA SU DESARROLLO Y LA FUNCION DEL TRABAJO SOCIAL**

Para explicar el papel que desempeña el trabajador social en las instituciones que buscan contribuir al logro de un estado de bienestar para el individuo, es necesario establecer algunos elementos que fundamentan su quehacer.

- a. El sujeto de atención de esta disciplina es el hombre que adolece de problemas sociales y su interacción con el ambiente.
- b. Su fin es participar para coadyuvar al logro del bienestar de individuos, grupos y comunidades, partiendo de los sistemas de recursos.

Así planteado, la práctica del Trabajo Social está dirigida al individuo, grupo o comunidad que presenta alguna necesidad o conflicto en las relaciones sociales, que no puede ser resuelto por los afectados y que requiere por lo tanto, de intervención externa.

#### **- Sistemas proveedores de recursos**

Según Allen Pincus y Anne Minahan en su libro *Model and Method* (1) la gente obtiene recursos para satisfacer sus necesidades biológicas, psicológicas, sociales, culturales y espirituales, de los sistemas que conforman su ambiente, lo que les permite alcanzar sus aspiraciones y expectativas y realizar las actividades de la vida cotidiana.

Se pueden identificar tres sistemas significativos con los cuales el hombre interactúa:

- a. Sistema natural: Constituido por la familia, amigos, vecinos, compañeros de trabajo y otros. La ayuda se obtiene por medio de relaciones informales e incluye soporte emocional, económico y social como es el caso de atención de niños, ancianos, minusválidos en servicios familiares.

---

\* Profesora de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica.

- b. Sistema formal: Se refiere a las organizaciones a las cuales se pertenece por membresía o asociaciones de interés común. Este sistema sule ayuda directa a sus miembros o negocia recursos de otros sistemas. Por ejemplo: una organización de trabajadores da ayuda directa a sus miembros en caso de enfermedad, la que podría ser un servicio doméstico a domicilio o puede negociar con otros sistemas al establecimiento de una escuela para niños especiales con la que se benefician los hijos de algunos padres asociados a la organización. Se complementan el sistema formal con el natural y con el institucional.

Pueden ser organizaciones de profesionales, de padres, cooperativas, grupos productivos, asociaciones de desarrollo y otros.

- c. Sistema institucional: Comprende programas y servicios ejecutados por entes gubernamentales y no gubernamentales. Pueden referirse a: Hospitales, servicios jurídicos sociales, programas de capacitación a voluntarios, escuelas, centros de cuidado diurno (niños, ancianos y minusválidos) programas de pensiones y muchos más.

La asignación de funciones y tareas para cada sistema está ligado a la condición en que se encuentra la sociedad. En los lugares donde la industrialización, urbanización, modernización y burocratización se han desarrollado, el sistema natural y de éste especialmente la familia, ha cedido parte importante de sus funciones y tareas a los sistemas formal e institucional.

El planteamiento relativo a los sistemas de recursos se constituye en un elemento muy importante en el presente artículo, ya que en éste se expone la labor del trabajador social en el sistema institucional.

## **ESPACIO PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN LAS INSTITUCIONES DE BIENESTAR SOCIAL**

El trabajo social institucional se configura a partir de la función básica de la institución en la cual opera y de su propia conceptualización, principios éticos y metodología. Ambos elementos, lo institucional y lo profesional se complementan para cumplir con el objetivo de lograr bienestar social para la población sujeto de atención. (2).

La identificación de la función institucional que se plasma en las leyes y reglamentos de la misma, requiere de una ubicación de ésta en el Plan Nacional de Desarrollo. Tomaré como ejemplo dos instituciones costarricenses que coadyuvan al bienestar social de la población, cuyas características y funciones difieren entre sí en lo que se refiere a la cobertura: La Caja Costarricense de Seguro Social y el Instituto Mixto de Ayuda Social.

#### **a. Caja Costarricense de Seguro Social:**

Atiende lo relativo a los riesgos de salud e invalidez, vejez y muerte. Dirige la prestación de servicios relativos a la salud de la población total (universalización) y el segundo conjunto que comprende los riesgos de invalidez, vejez y muerte, es atendido mediante la prestación denominada pensión contributiva. Cubre a la población trabajadora y parcialmente la población de escasos recursos que no califica para pensión contributiva.

#### **b. Instituto Mixto de Ayuda Social:**

Atiende problemas de la población de escasos recursos o sin recursos económicos por lo tanto su cobertura está dirigida a grupos especiales por su condición económica de desventaja asociada a otros problemas sociales. La atención se da con un enfoque de asistencia social o de promoción dependiendo de las características y recursos del usuario.

Para efectos de identificación de su función, en la Planificación Nacional, la Caja se ubica en el Sector Salud y el IMAS en el Sector Trabajo y Seguridad Social. En los programas estratégicos ambas instituciones comparten responsabilidades en el Sector Trabajo y Seguridad Social. El denominador común lo constituye la atención dirigida al individuo y su familia en relación con su ambiente.

#### **- Espacio profesional**

En lo que se refiere al quehacer del trabajo social institucional se establece su perfil considerando las características de la profesión y el papel que desempeña en las prestaciones o servicios que ofrece la institución para la atención de las necesidades de la población meta. En el siguiente cuadro se identifican los aspectos básicos a considerar en su labor.

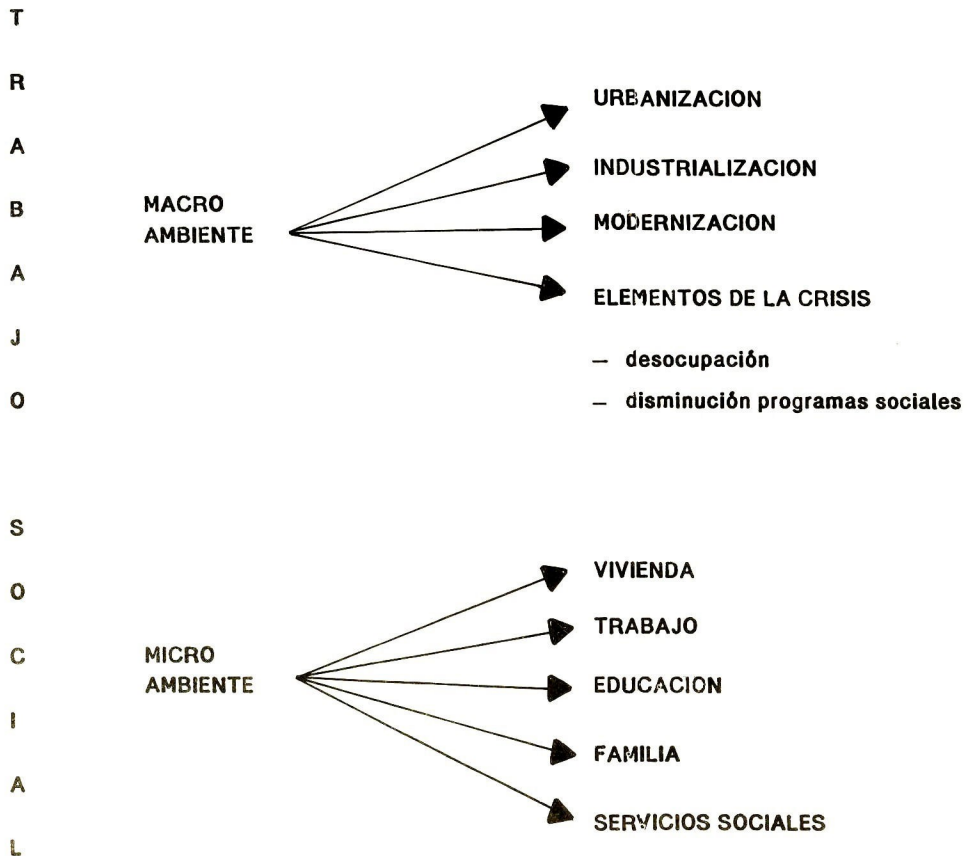
COBERTURA DE INTERVENCIÓN	MODALIDAD METODOLÓGICA	PROCESO METODOLÓGICO	ENFOQUE	ROLES	NIVEL DE ACTUACIÓN	CONDICIÓN PRESTACIÓN
Individual	Caso (individuo familia)	Investigación	Asistencia	Investigador	Macro	Gubernamental
Familiar		Diagnóstico	Prevención	Planificador	Micro	No gubernamental
Grupal	Grupo	Programación	Promoción	Facilitador (Enlace con sistemas)		
Comunitaria	Comunidad	Ejecución		Consultor		
	Método integrado	Evaluación		Movilizador de recursos		
				Terapeuta		
				Administrador de programas y servicios sociales		
				Socializador		

NOTA: No hay correspondencia horizontal



## NIVELES DE INTERVENCION

La labor del trabajador social se puede desarrollar en los niveles macro y micro como se esquematiza en la siguiente figura:



### Intervención a nivel Macro:

En el nivel macro su quehacer está dirigido a la planificación, investigación y participación en la formulación de la política social.

La labor del trabajador social de campo lo mantiene en contacto permanente con las necesidades de los individuos y según sea la cobertura de la institución en la que ejerce, le permite tener un conocimiento de la población total o de grupos específicos.

Información sistematizada, junto con sus conocimientos sobre planificación social, lo convierte en un funcionario capacitado para participar en el diagnóstico de situación de la población meta y por lo tanto para la planificación.

El trabajador social participando en este nivel interpreta las necesidades de la población que atiende y debe promover el establecimiento de programas acordes a esas necesidades y con la política institucional. Así visto, éste tiene una doble representación: la del usuario, según lo establecido anteriormente y de la institución en su carácter de miembro de la estructura misma. Esta situación puede vincularlo a lealtades que se complementan o a problemas de lealtad dividida cuando los intereses del usuario y de la institución no son concordantes. Lo corriente es que ambas lealtades se complementen y en ocasiones poco frecuentes entren en conflicto.

Al participar en este nivel el trabajador social define su papel en la institución así como la interrelación con otras disciplinas. Por ejemplo en una institución de salud deberá hacerlo con médicos, administradores, enfermeras, bioestadísticas, farmacéuticos, microbiólogos, psicólogos, etc. Esta planificación puede darse con un enfoque, multi, inter o transdisciplinario, según sea la participación en los equipos. Se entiende por:

**Multidisciplinario**, cuando una o varias disciplinas concurren a la solución de un problema. Aquí la labor requiere del aporte de los otros profesionales para el logro de objetivos comunes, y puede concebirse como una sumatoria de disciplinas que no se interpretan, sino que están yuxtapuestas...Se puede decir que el aporte disciplinario es correspondiente a la especialidad cognocitiva del miembro, no ofreciéndose una acción retroalimentadora para los otros profesionales o técnicos.

**Interdisciplinario**, es un grupo integrado por profesionales o técnicos de distintas disciplinas que congregados para realizar una tarea concreta en común con sentido integral, asumen las exigencias que la labor requiere en función de su desarrollo...La metodología del trabajo interdisciplinario implica una visión detallada profunda y de totalidad de un problema, permitiendo así el avance científico, pero ahora con una visión más integral de la realidad abordada. (3)

**Transdisciplinario**, podría esperarse que a la etapa de relaciones interdisciplinarias le sucede una etapa superior que sería la transdisciplinariedad; la cual no solo cubriría las investigaciones o reciprocidades entre proyectos especializados, sino que también situaría estas relaciones dentro de un sistema total que no tuviera fronteras sólidas entre las disciplinas. (4)

#### **Intervención a nivel micro:**

En su acción micro podemos identificar la labor del trabajador social en dos funciones básicas:

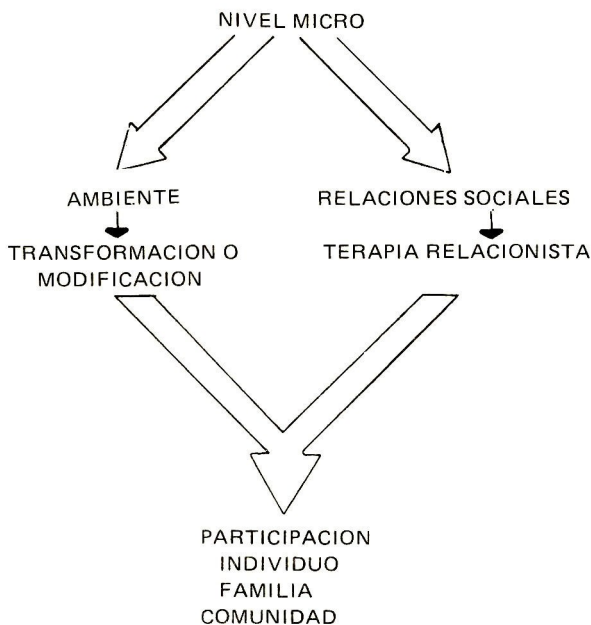
- a. provisión de servicios y
- b. promotor de cambio para el logro del desarrollo social del individuo, la familia, grupos específicos y la comunidad. En ambos casos la labor del trabajador social está dirigida a la modificación o transformación de obstáculos en el ambiente o a las relaciones sociales que impiden el desarrollo de la vida cotidiana en forma armoniosa.

La acción dirigida al cambio en el ambiente se fundamenta en las necesidades sociales y encuentra los insumos básicos en los recursos institucionales y comunitarios.

En lo referente a las relaciones sociales disfuncionales, se orienta la acción a una terapia relacionista con fines de reestructuración de la interacción en grupos como de familia, de trabajo, de vecindario, etc. La atención de la situación puede necesitar de ambos tipos de acciones.

Se concluye que el trabajo social interviene con el ser humano y con su ambiente para la modificación o transformación de situaciones que obstaculizan su desarrollo a fin de lograr un estado de bienestar. El cambio así concebido sólo puede darse con la participación activa de los afectados sean éstos individuo, familia, grupo o comunidad. Esta se encuentra contemplada en uno de los principios básicos del trabajo social, concretamente: la autodeterminación o auto responsabilidad. Se refiere a una participación real del o los afectados que por supuesto incluye en forma importante la toma de decisiones.

Esquemáticamente la representación de este nivel sería la siguiente:



## METODOLOGIA DE TRABAJO SOCIAL

Cualquiera que sea la cobertura de intervención: individuos, grupos o comunidades; la conceptualización del o los problemas que atiende la institución: abandono de niños, necesidades de vivienda, conflictos familiares; así como cualquiera que sea el enfoque: preventivo, promocional, rehabilitatorio o curativo, el trabajador social define su intervención en un ciclo que incluye los componentes de investigación, diagnóstico, programación, ejecución y evaluación. Estos componentes están estrechamente interrelacionados y son interectuanes. La división en estas fases se hace partiendo del énfasis de cada momento de la intervención y por razones de comprensión. En este abordaje metodológico:

“EL TRABAJO SOCIAL SE APOYA EN CONOCIMIENTOS TEORICOS QUE PROPORCIONAN LAS DIFERENTES CIENCIAS SOCIALES, Y SE VALE IGUALMENTE DE TECNICAS DE INVESTIGACION, PROGRAMACION, INTERVENCION Y EVALUACION COMUNES A OTRAS DISCIPLINAS.



LO ORIGINAL DEL TRABAJO SOCIAL RADICA EN LA CAPACIDAD Y CREATIVIDAD PARA LOGRAR LA INTEGRACION DE TODOS LOS ELEMENTOS, DESDE LA PROPIA PERSPECTIVA OPERATIVA.



PERSPECTIVA QUE DEPENDE DE LOS ENFOQUES Y CONCEPCION DEL TRABAJADOR SOCIAL” (4)



## **Modalidad metodológica de la intervención**

El trabajador social dirige su labor a la cobertura de las necesidades de la vida cotidiana de individuos, grupos y comunidades. Por ejemplo: cuando participa en la planificación del abordaje de un problema habitacional de familias con ingresos menores al mínimo vital, esta dirigiendo su acción a resolver necesidades sociales de la vida diaria que afecta a un grupo de familias de sociedad. Cuando atiende las necesidades de vivienda de la familia Sánchez en particular, actúa también, en aspectos de vida cotidiana del individuo.

La intervención requiere del conocimiento del tema que explica el problema, del conocimiento de la realidad en que está inserto el sujeto con un problema y de la aplicación de procedimientos que sistematizados constituyen los procesos modalidades metodológicas que modifican o transforman la realidad. En el ejemplo anterior el trabajador social debe conocer aspectos relativos a vivienda de interés social, pobreza, desarraigo, pérdidas, cambios en la dinámica familiar, así mismo debe ser un hábil facilitador en el enlazamiento de los recursos existentes para la atención de las necesidades de los afectados. Este conocimiento y habilidad no tiene efectos si no se establece el proceso para intervenir con el fin de lograr la superación de la dificultad. La delimitación de éste en una situación particular nos lleva a escoger la modalidad metodológica la que podría ser caso, grupo, comunidad o método integrado. El proceso es esencial para que un trabajador social sea efectivo pero debe darse un balance entre tema del problema, contexto y proceso. En esta perspectiva el trabajador social puede demostrar conocimientos especializados y experiencia única (forma de intervenir) que contribuyen a la definición de su espacio profesional. Otra modalidad de intervención es la atención de grupos específicos con sus necesidades sociales comunes. Estos se atienden mediante programas o servicios sociales, como centros diurnos de ancianos donde el trabajador social desempeña su labor a partir de una situación concreta: necesidad de atención diurna a ancianos de la comunidad de San Antonio. En esta circunstancia el trabajador social aplica diferentes procedimientos y desempeña diferentes papeles por ejemplo: investigador, programador, administrador, terapeuta y educador.

## **LA INFLUENCIA DE LA ORGANIZACION DEL BIENESTAR SOCIAL EN LA ACCION DE TRABAJO SOCIAL**

La política social tiene como principal instrumento para su concreción el Plan Nacional de Desarrollo. Este plantea la organización del bienestar social a partir de sectores, delimitando la ubicación de las instituciones que lo componen y definiendo también la función de éstas. Identifica las interrelaciones entre los sectores y las instituciones. En algunos casos esta situación se traduce en efectos de complementariedad en otros de duplicidad y por último en ausencia de servicios.

Cuando los servicios para la atención de problemas específicos, están dispersos en diferentes instituciones cuyas funciones son complementarias, el trabajador social enfatiza su papel como facilitador del uso racional de los diferentes programas y servicios que existen. Para este menester debe dotársele de instrumentos formales de coordinación.

Cuando las instituciones referidas a un determinado problema duplican esfuerzos, se presenta confusión en la identificación de responsables y por lo tanto la prestación del servicio se ve negativamente afectado. El papel de facilitador del trabajador social también se ve afectado ya que éste trabaja utilizando el sistema de recursos institucionales para el servicio de la población meta y la falta de límites en éste interfiere en la efectividad de los programas y servicios.

Otro obstáculo en el ejercicio profesional es la ausencia o insuficiencia de programas y servicios para atender problemas específicos como el del anciano inválido. En estos casos la función del trabajador social es la de diagnosticar la situación, concientizar sobre la necesidad de atender esta situación y promover la organización para la creación del servicio por parte del gobierno o de organizaciones no gubernamentales.

Siendo el Trabajo Social una disciplina de intervención directa con la gente afectada por necesidades o conflictos en las relaciones sociales, las consecuencias de la organización mencionada incide en su quehacer de diferente manera:

- Obstaculizando su acción
- Imprimiéndole el énfasis del enfoque a utilizar y de su papel
- Dándole oportunidad o no de retroalimentar la planificación institucional con sus conocimientos de la realidad y los resultados de su experiencia.

Estos son algunos de los aspectos que afectan la función y papel del trabajo social en la aplicación del bienestar social.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Pincus Allen - Anne Minahan. **Social Work Practice: Model and Method**. F.E. Peacock Publishers, Inc. Illinois USA. 1985 p.p. 3-5.
2. Fandiño Dyalá. Artículo "Quehacer del Trabajador Social en la Salud-CCSS **Revista de Trabajo Social** (No. 30 Caja Costarricense de Seguro Social. 1988).
3. Valverde, Ayala, Pascua y Fandiño. Artículo el Trabajo Social en equipo y su operatividad. Documento inédito a publicarse - 1988.
4. Menin Ovide. "**Equipo Interdisciplinario en Psicología Educativa**. **Psicología de la Educación**. Ed. Escarabajo de Oro, San José, Costa Rica 1981. p.p. 37-38.
5. Ander-Egg Ezequiel. **Metodología del Trabajo Social**. Editorial El Ateneo S.A. Barcelona 1982 p.p 15-19.
6. Meyer Carol H. Content and Process in Social Work Practice: A new look at old Issues. **Social Work. Journal of the National Association of Social Workers** (Volume 32, Number 5 September-october 1987).