



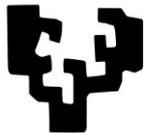
# TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

**Idoia Martin Aranaga**  
**Departamento de Sociología y Trabajo Social**  
**Soziologia eta Gizarte Langintza Saila**

OCW  
OpenCourseWare

eCampus

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco  
Euskal Herriko Unibertsitatea



# TEMA 1. TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL: CONCEPTO E INTRODUCCIÓN

1.1 Fundamentación e importancia de las técnicas de intervención en trabajo social.

1.2 Técnicas de investigación versus técnicas de intervención.

1.3 Tipos de técnicas utilizadas en Trabajo Social

1.4 Las técnicas según las etapas del método de intervención

# **1.1 Fundamentación e importancia de las técnicas de intervención en Trabajo Social.**

---

**3**

## ACCIÓN SOCIAL

- La intervención organizada con vistas a modificar el medio social y mejorar las condiciones de vida que resultan negativas o perjudiciales para determinados grupos sociales (Colomer, 1983).
- La meta última de la Acción Social es el **Bienestar Social**.

## BIENESTAR SOCIAL

- Hace referencia “al orden social como instrumento para promover la satisfacción de las necesidades de bienestar individual que son comunes, compartidas o experimentadas conjuntamente por los diversos miembros de la sociedad” (Moix, 1986, p. 27).

## POLÍTICA SOCIAL

- La Acción Social puede ser modificada según la **Política Social** que exista.
- Hill y Bramley (1990) definen la Política Social como un aspecto de la política pública, más concretamente, el referido a las acciones y posicionamientos por parte del Estado, en calidad de entidad colectiva legítima predominante. La Política Social sería el instrumento que los Estados tienen para conseguir el Bienestar Social.

4

## RECURSOS

- Los **recursos** para afrontar las necesidades sociales son la base del desarrollo de la política social. Son los medios humanos, materiales, técnicos, institucionales y financieros de que se dota a sí misma una sociedad para subvenir a las necesidades de sus individuos, grupos o comunidades en cuanto integrantes de ella.
- Se formalizan en Servicios Sociales (generales y especializados) y prestaciones.

## SERVICIOS SOCIALES

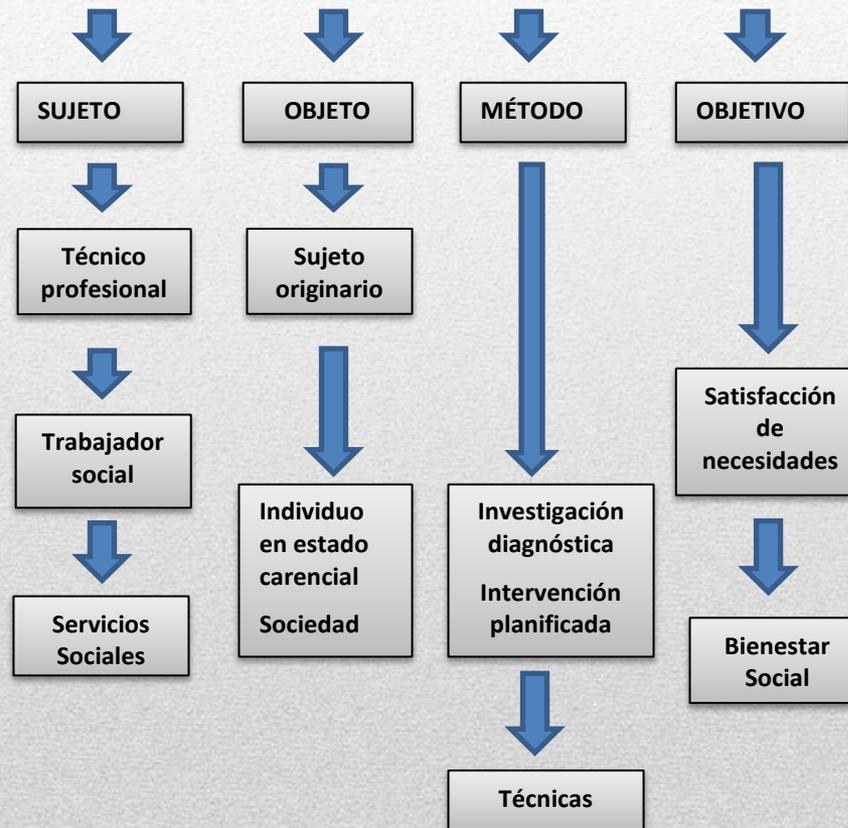
- Son instrumentos de la Política Social, de los que dispone la sociedad y los poderes públicos para la atención integral de las necesidades de los individuos, grupos y comunidades (De las Heras, 1985).

## TRABAJO SOCIAL

- Se puede entender como: la intervención profesional en el campo de la Acción Social, cuyo objeto es el hombre, grupo o comunidad en estado carencial, su objetivo el Bienestar Social y su marco operativo los Servicios Sociales.

## ACCIÓN SOCIAL

### TRABAJO SOCIAL



El Trabajo Social, para conseguir su objetivo, el progreso de la sociedad en materia de bienestar social y la promoción de recursos necesarios para una mejor calidad de vida, necesita de un **Método**.

- El Método, plan prefijado, con reglas determinadas, aptas para conseguir un fin, constituye la clave para “leer” la realidad.
- El método no es todo, se necesitan procedimientos y medios que prueben la eficacia de los métodos.
- Podemos decir que lo que realmente hace operativo al Método son las **Técnicas**.

Según Moix (1991, p. 492): “Las técnicas son los instrumentos o herramientas utilizados como parte del método”.

Para Montserrat Colomer (1987, p. 123): la técnica es “el saber práctico que permite la utilización racional de unos instrumentos para obtener un resultado determinado”.

Y según Fernández García y Ponce de León (2012, p. 293), se pueden definir “como el conjunto de habilidades, destrezas y recursos adquiridos mediante aprendizaje y práctica profesional, que permite al trabajador social realizar la intervención para obtener el resultado deseado”.

Utilizar una técnica es lo contrario de improvisar o actuar de forma rutinaria o mecánica (Lázaro et al., 2007).

La técnica supone reflexión, decisión consciente e intervención planificada, lo que marca la diferencia entre la intervención profesional y la no profesional.

## **1.2 Técnicas de investigación versus técnicas de intervención.**

10

El/la trabajador/a social no puede abordar la realidad social de una forma indiscriminada. El proceso de abordaje, como en cualquier disciplina científica, tiene que establecer un método, para llegar al conocimiento.

- Esto implica la utilización de técnicas, empleadas como herramientas, para acceder a dicha realidad.
- Evidentemente no pueden emplearse las mismas técnicas para conocer, que para intervenir.
- Por este motivo, existen en Trabajo Social unas técnicas concretas que verifican unos contenidos, las **técnicas de conocimiento**, que se utilizan para recoger información y poder elaborar a través de ésta hipótesis de trabajo (extraídas generalmente de la Sociología) y **las técnicas de intervención**, aplicadas a una realidad concreta para transformarla o modificarla.

11

## TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

### Técnicas cualitativas

- La observación directa.
- La entrevista en investigación social.
- El grupo de discusión.

### Técnicas cuantitativas

- El análisis de contenido.
- La encuesta.
- Las fuentes secundarias.

## TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN

### Técnicas de relación e interacción

- La observación en Trabajo Social.
- La Entrevista en Trabajo Social.
- La visita domiciliaria.

### Técnicas documentales

- Ficha Social.
- Informe Social.
- Otras técnicas: Historia social, Diario de Campo, Ecomapa, Genograma, escalas, etc.

## Técnicas de intervención (Fernández García y Ponce de León, 2012).

- **Observación:** normalmente se realiza en el lugar donde se desarrollan los fenómenos observables. Es un procedimiento que dirige la atención a un hecho de la realidad, encontrando sentido a lo observado, en el que el/la trabajador/a social deberá examinar, registrar, analizar y elaborar conclusiones.
- **Entrevista:** Es la técnica más importante en el Trabajo Social individualizado, porque representa la relación interpersonal de apoyo profesional entre el/la usuario/a y el/la trabajador/a social, a través de la cual se intercambia información, constituyéndose como el elemento básico para garantizar un cambio en la situación problemática del caso.
- **Visita domiciliaria:** es una variante de la entrevista, que permite al profesional completar la valoración del caso social utilizando la información obtenida en el contexto natural de la persona usuaria, o en el lugar de residencia habitual. La información obtenida utilizando esta técnica permite verificar la situación real del caso, ya que los datos facilitados en las entrevistas de despacho, pueden diferir de los recogidos en el domicilio.

## Técnicas documentales.

- **Ficha Social:** es un documento breve y básico inicial, donde se registran los datos imprescindibles del/la usuario/a (nº de ficha, fecha del inicio del caso, apertura de expediente, zona asignada, apellidos, nombre, DNI-NIE, nacionalidad, fecha y lugar de nacimiento, dirección, teléfono, y los datos básicos de la familia y la demanda).
- **Informe Social:** dictamen técnico que sirve de instrumento documental que elabora y firma con carácter exclusivo el trabajador social. Su contenido se deriva del estudio realizado a través de la observación y la entrevista, donde queda reflejada la situación objeto de la problemática, valoración, dictamen técnico y propuesta de intervención.
- **Historia Social:** es el documento base en el que se recoge toda la información global del caso (documentos, certificados, informes, escalas, test...), donde queda reflejado el recorrido histórico y la evolución del caso inicial.
- **Genograma:** es un árbol genealógico específico que representa la posición que ocupa la persona usuaria en su estructura de parentesco, explorando las diferentes relaciones establecidas entre sus miembros en el momento de la evaluación diagnóstica.
- **Ecomapa:** es una técnica gráfica que recoge información del medio social que rodea al núcleo de convivencia, pudiéndose considerar como un resumen esquemático de los apoyos sociales que tiene la familia.

## **1.3 Tipos de técnicas utilizadas en Trabajo Social.**

15

## 1, Técnicas de Relación:

- Entrevista: individual, grupal.
- De grupos: reuniones, mesas redondas, asambleas.
- De comunicación social: utilización de los medios de comunicación social, participación.

## 2. Técnicas de Investigación-Programación-Evaluación:

- Para obtención de información: observación, encuestas, documentación.
- Para el análisis de datos: en la investigación social; en documentación más específica en Trabajo Social: fichas, informes, historias sociales, etc.
- Para planificación, programación, organización y gestión: elementos básicos, diseños de proyectos, técnicas de organización, técnicas de decisión y toma de decisiones.
- Para la evaluación: indicadores (de necesidad, esfuerzo y resultados) en los distintos niveles de actuación; en el proceso grupal

## 3. Otras Técnicas de Apoyo en documentación.

## 4. Técnicas de Biblioteca.

16

## 1. Técnicas de Diagnóstico:

- Genograma
- Mapa de relaciones
- Ecomapa
- Mapa de redes
- Culturograma
- Diagrama de flujo
- Cronograma o línea de tiempo

## 2. Técnicas de Intervención:

- Entrevista
  - Entrevista / Visita domiciliaria
- Observación
- Contrato

### 3. Técnicas de Evaluación:

- Entrevista final de evaluación
- Observación sistematizada: los registros
- Gráficos de programación
- Cuestionarios, tests y escalas de valoración
- Documentación biográfica
- Reuniones de expertos

### 4. Documentos:

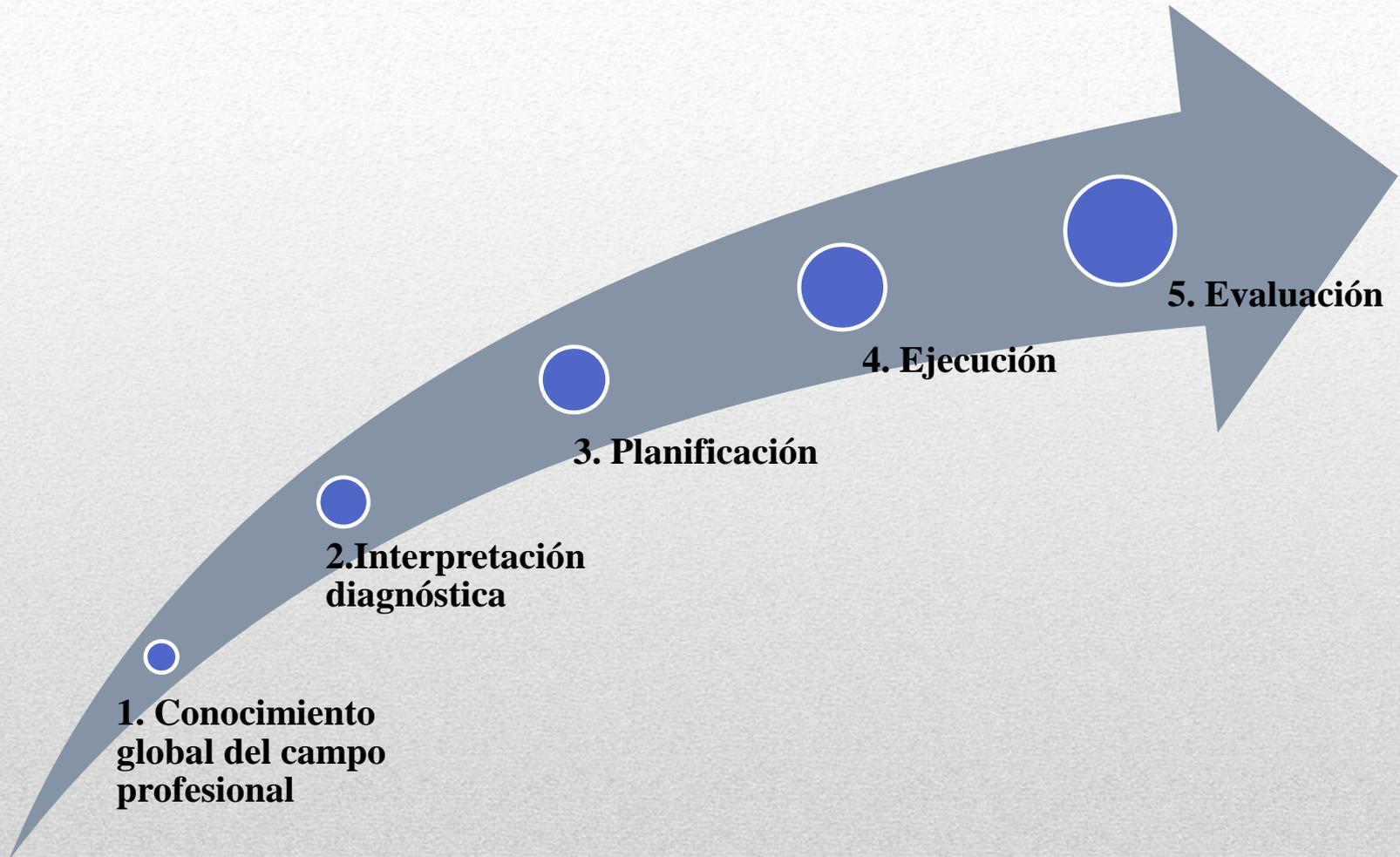
- Ficha social
- Historia social
- Informe social
- Hoja de derivación

## **1.4 Las técnicas según las etapas del método.**

---

19

## Las Fases del Método en Trabajo Social



## **1. Conocimiento global del campo profesional:**

las técnicas utilizadas en la 1ª etapa del método son técnicas que sirven para aportar datos de distintos tipos y por distintos caminos. Es importante saber qué se quiere conocer y para qué se quieren conocer esos datos.

- Observación
- Entrevista
- Técnicas documentales: Ficha Social, Historia Social, Informe Social, Hoja de Seguimiento, Registro de entrevistas.

## **2. Interpretación diagnóstica.**

- Genograma
- Ecomapa
- Mapa de relaciones
- Mapa de redes

**3. Planificación y programación:** la planificación exige una racionalización del proceso de toma de decisiones. Introduce el concepto de racionalidad en la acción. Pretende unos resultados mediante una intervención controlada.

- Elaboración de Planes. Programas y Proyectos.
- Técnicas para la toma de decisiones.

**4. Ejecución:** en esta etapa debemos distinguir las técnicas que se refieren a una actuación a nivel individual, grupal o comunitario, según sea el ámbito de trabajo social.

### **A nivel individual**

- La Entrevista como intervención profesional.
- La visita domiciliaria.

### **A nivel grupal**

- Técnicas para favorecer la creatividad (Brainstorming, Philips 6/6, Técnicas de comunicación).
- Técnicas de información grupal con expertos (Simposio, Mesa redonda, Panel, Consulta pública).
- Técnicas de información en las que interviene todo el grupo (Debate dirigido, Philips 6/6, Foro, Rol-playing).

### **A nivel comunitario**

- Técnicas de animación social
- Realización de proyectos sociales. Aplicación metodológica Investigación-Acción-Participación

**5. Evaluación:** las técnicas de evaluación nos permiten comprobar en qué medida los resultados obtenidos coinciden con los deseados y con los objetivos planteados.

- Entrevista final de evaluación
- Indicadores de: necesidad, esfuerzo, y resultados (en los distintos niveles de actuación).
- Cuestionarios, tests y escalas de valoración
- Técnicas de evaluación del proceso grupal (Reuniones de expertos...).
- Técnicas de Documentación (Memorias, Informes periódicos y finales, Hoja estadística de Actividades).

# **Bibliografía.**

---

- COLOMER, Montserrat (1983). Áreas o campos de la acción social. *Documentación Social*, nº 53, 75-83.
- COLOMER, Montserrat (1987). La metodología y las técnicas en el trabajo social. *Documentación Social*, nº 69, 121-133.
- HILL, Michael y BRAMLEY, Glen (1990, 1ª ed. 1986). *Analysing Social Policy*. Oxford: Basil Blackwell Inc.
- LAS HERAS, Patrocinio (1985). Los servicios sociales en España. En A. REDONDO (comp.), *Sociología y Planificación de los Servicios Sociales I* (pp. 21-26). Madrid: Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología.
- LÁZARO, Santa et al. (2007). *Aprendiendo la Práctica del Trabajo Social. Guía de supervisión para estudiantes*. Madrid: Universidad de Comillas.
- MOIX MARTÍNEZ, Manuel (1986). *Bienestar Social*. Madrid: Trivium.
- MOIX MARTÍNEZ, Manuel (1991). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Trivium.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Tomás y PONCE DE LEÓN, Laura (2012). *Trabajo Social Individualizado: Metodología de Intervención*. Madrid: Ed. Académicas/UNED.