

**Tomás Fernández García
Laura Ponce de León Romero**

**Trabajo Social
individualizado:
metodología
de intervención**

Segunda edición

Alianza Editorial

Política social / Servicios sociales
Colección dirigida por Tomás Fernández García

Primera edición: 2019
Segunda edición: 2021

Reservados todos los derechos. El contenido de esta obra está protegido por la Ley, que establece penas de prisión y/o multas, además de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios, para quienes reprodujeren, plagieren, distribuyeren o comunicaren públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, o su transformación, interpretación o ejecución artística fijada en cualquier tipo de soporte o comunicada a través de cualquier medio, sin la preceptiva autorización.



© Tomás Fernández García, Laura Ponce de León Romero, 2019, 2021
© Alianza Editorial, S. A., Madrid, 2019, 2021
Calle Juan Ignacio Luca de Tena, 15; 28027 Madrid
www.alianzaeditorial.es
ISBN: 978-84-1362-431-0
Depósito legal: M. 16.704-2021
Printed in Spain

SI QUIERE RECIBIR INFORMACIÓN PERIÓDICA SOBRE LAS NOVEDADES DE ALIANZA EDITORIAL,
ENVÍE UN CORREO ELECTRÓNICO A LA DIRECCIÓN:
alianzaeditorial@anaya.es

Índice de contenidos

Los autores	15
Prefacio.....	17
Introducción: una aproximación histórica al Trabajo Social individualizado	23
Objetivos	24
1. Una mirada a la historia	24
2. Los orígenes del Trabajo Social individualizado	25
3. El nacimiento de la Sociedad para la Organización de la Caridad (COS) en Inglaterra.....	28
4. La Sociedad para la Organización de la Caridad (COS) en Estados Unidos	29
5. Octavia Hill (1838-1912).....	30
6. Mary Ellen Richmond (1861-1928).....	32
7. Amy Gordon Hamilton (1892-1967).....	34
8. Charlotte Towle (1896-1966)	36
9. Florence Hollis (1907-1987)	37
10. Evelyn H. Davison (1927-1985).....	39
11. Helen Harris Perlman (1905-2004).....	41
12. El Trabajo Social individualizado: su definición	43
13. El Trabajo Social individualizado en Europa	43
14. El Trabajo Social individualizado en Latinoamérica	46
15. El Trabajo Social individualizado en la actualidad.....	48
Resumen.....	48
Preguntas de revisión	49
Soluciones a las preguntas de revisión.....	50
Lecturas recomendadas	50
1. La persona: sus necesidades y problemas.....	51
Objetivos	52
Introducción.....	52

1. La persona como objeto de intervención.....	53
2. Personalidad y comportamiento.....	54
3. La teoría del apego.....	55
4. Las emociones.....	58
4.1 Las seis emociones más importantes de la persona.....	60
4.2 Otras funciones de las emociones.....	64
5. Los pensamientos.....	66
5.1 Trastornos del contenido del pensamiento.....	68
5.1.1 Las preocupaciones.....	68
5.2 Ideas obsesivas.....	70
5.3 Ideas fóbicas.....	71
5.3.1 Fobias específicas.....	72
6. Los delirios.....	73
6.1 Tipos de delirios.....	73
7. Trastornos del estado de ánimo.....	75
7.1 Depresión.....	75
7.2 Trastorno bipolar o maníaco-depresivo.....	76
7.3 Trastorno ciclotímico.....	76
7.4 El suicidio.....	77
8. Trastornos de la personalidad.....	78
8.1 Grupo A. Personalidad extraña/excéntrica.....	78
8.2 Grupo B. Trastornos de la personalidad dramática/errática.....	79
8.3 Grupo C. Trastornos de la personalidad ansiosa/inhibida.....	81
9. Autoconcepto.....	82
10. Autoestima.....	83
11. Motivación.....	84
12. Afrontamiento.....	86
13. La persona y sus problemas.....	88
14. Una aproximación a la intervención del trabajador social con casos.....	91
15. Los centros de Servicios Sociales.....	92
Resumen.....	94
Preguntas de revisión.....	94
Soluciones a las preguntas de revisión.....	95
Lecturas recomendadas.....	95
2. La ética en el Trabajo Social individualizado.....	97
Objetivos.....	98
1. Las profesiones.....	98
2. Ética y deontología.....	100
3. Filosofía de la ética profesional.....	102
4. Valores y principios.....	103
5. Principios fundamentales del Trabajo Social individualizado.....	108
5.1 Consideración individualizada.....	109
5.1.1 Requisitos profesionales imprescindibles.....	109
5.2 La aceptación del usuario.....	110
5.3 Autodeterminación.....	112
5.4 Expresión y combinación de sentimientos.....	113
5.5 No enjuiciamiento del usuario.....	115

5.6 Confidencialidad.....	117
6. Los cánones éticos de la organización donde se realiza el Trabajo Social.....	119
7. Los dilemas éticos.....	119
7.1 Modelo de resolución de dilemas éticos.....	120
Resumen.....	123
Preguntas de revisión.....	124
Soluciones a las preguntas de revisión.....	125
Lecturas recomendadas.....	125
3. Procedimiento metodológico del Trabajo Social individualizado.....	127
Objetivos.....	128
Introducción.....	128
1. Definición del procedimiento metodológico.....	130
2. Principales características del método en el Trabajo Social individualizado.....	131
3. La investigación en el Trabajo Social individualizado.....	133
4. Fases del método en el Trabajo Social individualizado.....	138
4.1 Fase de investigación: diagnóstico y programación.....	140
4.1.1 Diagnóstico.....	140
4.1.2 Programación.....	141
4.2 Fase de acción: ejecución o aplicación del diseño de intervención y evaluación.....	141
4.2.1 Ejecución.....	142
4.2.2 Evaluación.....	142
5. Aplicación del método en Trabajo Social individualizado.....	143
Resumen.....	145
Preguntas de revisión.....	145
Soluciones a las preguntas de revisión.....	146
Lecturas recomendadas.....	146
4. Diagnóstico social.....	147
Objetivos.....	148
Introducción.....	148
1. Definición del concepto de diagnóstico social.....	149
2. Elementos principales de diagnóstico.....	153
2.1 La persona.....	154
2.2 La demanda.....	156
2.3 La institución.....	157
3. Contenidos del diagnóstico.....	159
3.1 Datos personales.....	159
3.2 Datos demanda-problema.....	163
3.3 Recursos institucionales disponibles.....	164
3.4 Datos de la comunidad.....	165
3.5 Pronóstico-valoración técnica.....	166
4. Protocolo para la realización del diagnóstico en la intervención individual.....	167
4.1 Recepción de la problemática del caso.....	167
4.2 Recopilación de información.....	168
4.2.1 Selección de las fuentes de información.....	168
4.2.2 Primera entrevista.....	169
4.2.3 Visita a domicilio.....	171
4.2.4 Entrevista de confirmación de datos.....	171

4.3 Diagnóstico profesional o valoración técnica.....	172
Resumen.....	172
Preguntas de revisión	173
Soluciones a las preguntas de revisión.....	173
Lecturas recomendadas.....	173
5. Diseño de intervención	175
Objetivos.....	176
Introducción.....	176
1. Contenido general del diseño de intervención.....	177
2. Requisitos iniciales del diseño	183
3. Elementos específicos del diseño de intervención individualizada.....	186
3.1 Necesidades/tipos de demanda.....	187
3.2 Objetivos.....	188
3.3 Puntos de apoyo.....	191
3.4 Intervención profesional	191
3.4.1 Acciones a cumplir o tareas	191
3.4.2 Técnicas.....	192
3.4.3 Modelos de intervención	192
3.4.4 Coordinación de la intervención interprofesional	193
3.4.5 Calendario de actuación	193
3.5 Compromiso del usuario/contrato (acuerdos, negociaciones, contrato)	193
3.6 Recursos a utilizar.....	194
3.7 Indicadores de valoración para revisiones periódicas y evaluación final.....	194
4. Ejemplo de diseño de intervención.....	195
Resumen.....	198
Preguntas de revisión	198
Soluciones a las preguntas de revisión.....	199
Lecturas recomendadas.....	199
6. Aplicación del diseño de intervención.....	201
Objetivos.....	202
Introducción.....	202
1. La relación interpersonal de apoyo profesional.....	203
2. Elementos fundamentales en la aplicación del diseño	207
2.1 Los acuerdos adquiridos	208
3. La comunicación durante la intervención	209
3.1 Comunicación verbal	210
3.1.1 Comunicación oral.....	210
3.1.1.1 Comunicación oral no directiva	212
3.1.1.2 Comunicación oral directiva	212
3.1.2 Comunicación escrita.....	214
3.2 Comunicación analógica	216
3.2.1 Aspecto quinésico de la comunicación no verbal.....	217
3.2.2 Aspecto proxémico de la comunicación no verbal.....	219
4. Los subprocesos de la aplicación del diseño de intervención	219
4.1 Subproceso de información.....	221
4.2 Subproceso de orientación y asesoramiento.....	221
4.3 Subproceso de apoyo.....	221

4.4 Subproceso asistencial técnico	222
4.5 Subproceso de supervisión y seguimiento	223
4.6 Subproceso de análisis y revisiones periódicas	224
4.7 Subproceso de derivación.....	225
4.8 Subproceso de coordinación	225
4.9 Subproceso educativo.....	226
Resumen.....	227
Preguntas de revisión	228
Soluciones a las preguntas de revisión.....	228
Lecturas recomendadas.....	228
7. Evaluación de la intervención individualizada	231
Objetivos	232
Introducción.....	232
1. Marco de referencia: la evaluación dentro de la planificación general de la institución	235
2. Definir la evaluación: su diseño	238
2.1 Protocolo a seguir para realizar una evaluación.....	238
2.2 Los actores.....	238
2.3 El tipo de evaluación.....	239
2.4 Los modelos generales de evaluación e intervención.....	241
2.4.1 Modelo de preguntas	242
2.4.2 Modelo de intercambio	242
2.4.3 Modelo procedimental	242
2.5 Selección de los indicadores de evaluación.....	243
3. Evaluación específica de las acciones profesionales: aplicación de la evaluación al caso práctico	247
3.1 Evaluación formativa: revisiones periódicas.....	247
3.2 Evaluación sumativa: análisis de resultados	248
3.3 Reflexión final y despedida del usuario.....	252
Resumen.....	253
Preguntas de revisión	253
Soluciones a las preguntas de revisión.....	254
Lecturas recomendadas.....	254
8. Modelos de intervención en Trabajo Social individualizado	255
Objetivos	256
Introducción.....	256
1. Modelo conductista.....	259
2. Modelo cognitivo	264
3. Modelo psicodinámico	268
4. Modelo sistémico	274
5. Modelo ecológico	277
6. Modelo humanista	280
7. Modelo existencialista	283
8. Modelo fenomenológico.....	283
9. Modelo de crisis	285
10. Modelo centrado en la tarea	290
11. Modelo de gestión de casos.....	294
Resumen.....	296

Preguntas de revisión	298
Soluciones a las preguntas de revisión.....	299
Lecturas recomendadas.....	299
9. Principales técnicas y documentos en Trabajo Social individualizado	301
Objetivos	302
Introducción	302
1. Técnicas de diagnóstico.....	303
1.1 Genograma	303
1.2 Mapa de relaciones	305
1.3 Ecomapa.....	306
1.4 Mapa de redes.....	307
1.5 Culturograma.....	309
1.6 Diagrama de flujo.....	310
1.7 Cronograma o línea del tiempo.....	310
2. Técnicas para el diseño de intervención	311
2.1 Gráfico de Gantt	311
2.2 Pantograma	312
3. Técnicas de intervención: ejecución o aplicación del diseño.....	314
3.1 La entrevista	314
3.1.1 Entrevista domiciliaria.....	318
3.2 La observación.....	319
3.3 El contrato.....	324
4. Técnicas de evaluación.....	326
4.1 La entrevista final de evaluación.....	326
4.2 Observación sistematizada: los registros	326
4.3 Gráficos de programación	327
4.4 Cuestionarios, test y escalas de valoración.....	327
4.5 Documentación biográfica.....	336
4.6 Reuniones de expertos	338
5. Documentos principales.....	338
5.1 Ficha social.....	338
5.2 Historia social.....	339
5.3 Informe social.....	343
5.4 Hoja de derivación.....	346
5.5 Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).....	346
Resumen	353
Preguntas de revisión	353
Soluciones a las preguntas de revisión	354
Lecturas recomendadas.....	354
10. Análisis de un caso práctico en Trabajo Social individualizado	355
Objetivos	356
Introducción	356
1. Contextualización del caso práctico.....	357
2. Aplicación del modelo de crisis.....	361
3. Diagnóstico social del caso	363
4. Aplicación del modelo humanista.....	370
5. Aplicación del modelo de gestión de casos	371

6. Aplicación del modelo conductual	375
7. Aplicación del modelo cognitivo	376
8. Aplicación del modelo centrado en la tarea	377
9. Aplicación del modelo existencial	378
10. Aplicación del modelo ecológico	379
11. Aplicación del modelo sistémico	380
12. Aplicación del modelo fenomenológico	382
13. Aplicación del modelo psicodinámico	384
Preguntas de revisión	387
Soluciones a las preguntas de revisión	387
Lecturas recomendadas.....	387
11. Análisis de un caso práctico de coordinación sociosanitaria.....	389
Objetivos	390
Introducción	390
1. Contextualización del caso práctico.....	391
2. Diagnóstico.....	395
2.1 La persona. Datos personales	395
2.2 La demanda-problema.....	397
2.3 Recursos institucionales disponibles	398
3. Diseño de intervención	398
4. Aplicación del diseño de intervención.....	399
5. Evaluación de la intervención	404
Preguntas de revisión	406
Soluciones a las preguntas de revisión	406
Lecturas recomendadas.....	406
Bibliografía	409
Glosario.....	439

Los autores

Tomás Fernández García

Es doctor en Trabajo Social, licenciado en Antropología y diplomado en Trabajo Social. Profesor titular de Trabajo Social y Servicios Sociales en la UNED. Sus líneas de investigación se centran en el área de las políticas sociales, Trabajo Social con grupos, Trabajo Social con casos, e intervención social con familias, publicando numerosos libros y artículos sobre estos temas. Es Doctor Honoris Causa por la Universidad Nacional de Piura (Perú, 2007), por la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (Perú, 2008) y por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Perú, 2011), además de haber recibido la medalla del General Grau en Perú. Ha ocupado numerosos cargos de gestión universitaria, entre otros el de vicerrector de Centros Asociados y Relaciones Institucionales en la UNED. Actualmente es consejero de Educación en México, Centroamérica y el Caribe en la Embajada de España en México.

Laura Ponce de León Romero

Es doctora en Psicología del Envejecimiento, licenciada en Psicología y graduada en Trabajo Social. Actualmente es profesora titular de Trabajo Social y Servicios Sociales en la UNED. Entre sus publicaciones destacan numerosos artículos y libros, relacionados con el Trabajo Social con casos, con familias y con la atención psicosocial a personas mayores. Sus temas de interés científicos son el estudio del deterioro cognitivo y el envejecimiento activo, ha publicado diversos artículos en revistas especializadas. Ha

sido galardonada con el Premio IMSERSO Infanta Cristina 2010 a la investigación. Profesora honoraria de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (Perú, 2011). Actualmente es Consejera Técnica del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), vocal de relaciones internacionales en la Asociación Internacional de Ciencias Sociales y Trabajo Social (AICTS) y patrona de la Fundación Derecho y Discapacidad.

Prefacio

La apuesta de Alianza Editorial por reeditar este libro dentro de la colección «Política Social y Servicios Sociales» nos produce una satisfacción personal y profesional, porque a lo largo de su dilatada historia siempre ha apostado por contenidos innovadores y de máxima actualidad, así que esperamos que este desafío compartido sea del agrado de los lectores.

Este libro forma parte de una trilogía de manuales que, con una misma estructura metodológica y práctica, pretende que el lector vaya adquiriendo conocimientos cada vez más precisos sobre la intervención social. *Nociones básicas de Trabajo Social* ofrece las bases mínimas que el profesional deberá disponer para posteriormente ejercer el Trabajo Social con casos, que se explica en *Trabajo Social individualizado: metodología de intervención*; para finalmente ahondar en la práctica sistémica y clínica de la intervención familiar, con un tercer libro, *Trabajo Social con familias*. Los capítulos finales están dedicados a casos prácticos, lo que facilita y agiliza su lectura, estudio y reflexión.

Este libro nació de nuestra experiencia profesional, después de realizar durante años decenas de entrevistas en los centros sociales, de experiencias personales con nuestros estudiantes, de reflexiones teóricas y prácticas ante la falta de libros específicos sobre metodología en el Trabajo Social individualizado o de casos, así que vimos la necesidad de plasmar nuestras vivencias en la elaboración de este manual, que contiene reflexiones históricas, éticas, metodológicas, técnicas y prácticas, para que los/as trabajadores/as sociales puedan enfrentarse a los problemas o a las adversidades que se encontrarán a lo largo de su ejercicio profesional.

Todas las personas tienen la necesidad de vivir en un mundo coherente y suficientemente previsible para sentir la seguridad de disfrutar de la familia, de los amigos, del trabajo, de los estudios, de la armonía que supone tener un proyecto vital que le preserve de las grandes desgracias. Pero, en la vida, no todo son gratificaciones por el esfuerzo realizado, está llena de acontecimientos que en ocasiones pueden desequilibrar la identidad de la persona, desmoronándose su mundo más cercano, haciendo que se sienta incapaz de dominar el curso de su propia existencia.

Todo el mundo a lo largo de su ciclo vital puede soportar desdichas, grandes o pequeñas, crueles o trágicas, porque normalmente se encuentra con obstáculos que está obligado a superar para seguir avanzando: la muerte de los seres queridos, el dolor que supone la emigración, el temor a ser deportado por una situación irregular, la separación de la persona a la que se ama, los problemas económicos como consecuencia del desempleo, la violencia doméstica, el deterioro de la seguridad del niño o del joven debido al abandono escolar, los conflictos con la familia, el fracaso de los proyectos... El impacto de sus consecuencias se hace visible en el contexto relacional, que, a su vez, repercute en las personas más cercanas agravando la situación de conflicto por la dificultad que tienen para regular las emociones, originando la incompreensión del resto del mundo, lo que finalmente les puede llevar a aislarse socialmente.

Los traumatismos emocionales son heridas difíciles de curar. En ocasiones, los problemas de la vida dependen de cómo los encare la propia persona, quien puede decidir superarlos por sí misma o, por el contrario, convertirse en un ser resentido y amargado ante las «injusticias del mundo». Otras veces, las personas se sienten tan castigadas que son incapaces de afrontar por sí solas situaciones dramáticas en su vida cotidiana. Ante cualquier adversidad, la persona siempre puede actuar, reflexionar, compartir y cambiar. Puede elegir un nuevo camino para rehacerse o para convertir las crisis en oportunidades, siempre que tenga como objetivo salir de los grandes o pequeños problemas, pero, aun así, existen millones de personas que se sienten indefensas y frágiles para enfrentarse a un mundo conflictivo y cambiante, en el que se experimentan más frustraciones que satisfacciones y en el que se sienten incapaces de cubrir sus necesidades más básicas, y vulnerables porque no se les ha ofrecido la oportunidad de conquistar ni el pasado, ni el presente, ni el futuro, adoptando finalmente una postura de resignación y abandono que terminará marcando el devenir de sus días.

Existen alternativas metodológicas que ayudan a atenuar los sufrimientos individuales, movilizando los recursos existentes para orientarlos hacia un cambio positivo a pesar del drama sufrido, donde el trabajo social individualizado se convierte, frente a estos problemas, en un proceso educativo y social dirigido hacia la persona para que pueda superar sus necesidades incrementando sus fortalezas, sus habilidades y destrezas, donde el profesional, a través de los conocimientos adquiridos, le enseñará a aprender de las derrotas, a reconstituirse creativamente, a percibir sus dificultades como desafíos, a ser más fuerte, a pensar, a cambiar su punto de vista para hacerlo más amplio y flexible, a

buscar soluciones y, finalmente, a actuar por sí solo para mejorar sus condiciones de vida.

La práctica del trabajo social individualizado, o de casos, conlleva un proceso que delimita lo que hay que hacer, cómo hacerlo y en qué orden, con el objetivo de conseguir que la persona pueda sortear los obstáculos que entorpecen su vida familiar, personal, y resolver los dilemas creados en sus relaciones interpersonales.

El libro trata de estos grandes conflictos, teniendo como objetivo ofrecer respuestas válidas desde un paradigma teórico basado en años de experiencia práctica en la intervención individualizada del trabajo social, que proporciona modelos, funciones, valores, principios, métodos y procedimientos operativos desarrollados con el propósito de crear un pensamiento constructivo para que la persona pueda afrontar las adversidades, superarlas y salir de ellas fortalecida e, incluso, transformada para proyectar autónomamente su futuro.

En la introducción se realiza una aproximación histórica al trabajo social individualizado, cuya filosofía se asentaba en la idea de que la caridad no erradicaba la pobreza, sino que creaba personas dependientes de las instituciones, analizando las diferentes aportaciones teóricas realizadas por sus precursores, a través de nuevos planteamientos metodológicos alternativos a la limosna, que eran capaces de ofrecer una intervención individualizada con el objetivo de desarrollar la personalidad como un medio para alcanzar el ajuste social en algunos casos y, en otros, para conseguir la autosuficiencia y la participación de la persona en el logro de sus metas.

El primer capítulo describe las diferentes circunstancias y tensiones que pueden abocar a la persona a una situación de vulnerabilidad social, define el Trabajo Social individualizado y describe los conocimientos básicos que debe tener el profesional, relacionados principalmente con el estudio de la personalidad del usuario. La interiorización intelectual de estos contenidos permitirá entender y comprender mejor a la persona objeto de intervención, ya que, en su labor, el trabajador social se encontrará con múltiples necesidades y problemas a los que tendrá que enfrentarse, desde un planteamiento educativo, para que la persona pueda resolver por sí misma sus conflictos.

El segundo capítulo analiza las competencias del trabajador social que, por su formación, se ocupa de la prevención y la atención de las dificultades y/o carencias sociales de las personas en su medio social. A lo largo de la trayectoria profesional pueden surgir dilemas éticos que tendrán que ser resueltos mediante la utilización de una serie de valores y principios establecidos en el Código Deontológico de la profesión, pero ante dilemas más complejos se recomienda la utilización de un modelo basado en el análisis y la decisión consensuada de un equipo multidisciplinar.

El tercero estudia las diferentes fases del proceso metodológico como un proceso de actuaciones interrelacionadas: diagnóstico, diseño de intervención, ejecución y evaluación. Su aplicación no es lineal, es recursiva y en forma de espirales dialécticas repetidas capaces de aunar praxis y teoría simultáneamente para revisar la efectividad de la inter-

vención. El método es el marco en el que se desgajan los procesos de sistematización, ordenando sus componentes prácticos y agrupando sus principios teóricos.

El cuarto capítulo se centra en el diagnóstico social como primera fase del procedimiento metodológico, definiéndolo como el estudio de la situación problema, para determinar la línea de intervención futura. Analiza los elementos principales que lo componen: la persona, la demanda y la institución, realizando una descripción de los datos más significativos y terminando con la explicación de un protocolo de actuación.

La lectura del quinto capítulo permite adquirir la capacidad para estructurar la información de un caso y conocer las características principales del diseño de intervención, entendido como una selección cuidadosa de fines y medios disponibles para alcanzar los objetivos propuestos, y ubicar la atención individualizada del trabajador social en la planificación general, que estará estructurada sobre tres niveles: plan, programa y proyecto.

El sexto capítulo ubica la fase de aplicación del diseño de intervención en el método de trabajo individualizado, intentando potenciar el desarrollo, crecimiento y transformación de la persona a través de la colaboración prestada desde un centro social de referencia. También describe los elementos fundamentales que son necesarios en la aplicación del diseño, identificando los acuerdos adquiridos con el usuario como un elemento clave en la relación interpersonal. Por último, se explican los subprocesos que componen la fase.

El séptimo capítulo analiza la relevancia que tiene la evaluación dentro del método, diferenciando los aspectos operacionales, relacionales y funcionales de la planificación general de la institución, y el grupo de indicadores específicos que determinarán en qué medida los resultados obtenidos durante la intervención coinciden con los esperados.

En el octavo capítulo se estudian los diferentes modelos de intervención individual que puede aplicar el trabajador social en su labor cotidiana, acercándose a sus contenidos básicos, a sus elementos principales, objetivos y fundamentos teóricos. Se analizan las similitudes y diferencias que existen entre ellos, para elegir y aplicar el modelo adecuado en cada caso particular.

El noveno se adentra en las principales técnicas y documentos utilizados en el trabajo social individualizado, describiendo sus fundamentos teóricos, utilidad, objetivos y características generales para ubicarlas en cada una de las fases del método. También se analiza la finalidad y eficiencia de los documentos básicos y de los soportes informáticos para la gestión de casos.

En el décimo y el undécimo capítulo se aplica la parte teórica de los capítulos anteriores en la descripción de dos casos prácticos, utilizando los distintos modelos de intervención. Durante los mismos se podrán encontrar las técnicas y los documentos básicos adecuados para cada modelo, las fases del procedimiento metodológico y una selección de los indicadores de evaluación que permitirán valorar la evolución del caso. En el primer ejemplo práctico se aplican los modelos por separado, obteniendo distintos resultados en su resolución; en el segundo se aborda un caso donde es imprescindible la aplicación de un modelo ecléctico, la coordinación sociosanitaria y la multiprofesionalidad.

Finalmente, para que el libro sea comprensible en sus contenidos, en cada capítulo se ofrecen objetivos, resumen, actividades de repaso, preguntas de recapitulación, lecturas recomendadas y, al final, un glosario con las definiciones de algunos términos relevantes.

Esperamos que, a través de estas páginas, los estudiantes y profesionales se adentren con entusiasmo en el estudio de una disciplina tan importante en momentos de crisis como es el Trabajo Social individualizado o de casos.

A lo largo de estas páginas, y para evitar repeticiones que pueden dificultar la lectura fluida de los párrafos, se han utilizado indistintamente las referencias masculinas y femeninas, intentando equilibrar su número de apariciones, como muestra de que uno de los valores que también deseamos difundir es la igualdad.

Madrid, 15 de julio de 2019

Laura Ponce de León Romero
lponce@der.uned.es

Tomás Fernández García
estadodelbienestar@yahoo.es

Introducción: una aproximación histórica al Trabajo Social individualizado

Objetivos

1. Una mirada a la historia
2. Los orígenes del Trabajo Social individualizado
3. El nacimiento de la Sociedad para la Organización de la Caridad (COS) en Inglaterra
4. La Sociedad para la Organización de la Caridad (COS) en Estados Unidos
5. Octavia Hill (1838-1912)
6. Mary Ellen Richmond (1861-1928)
7. Amy Gordon Hamilton (1892-1967)
8. Charlotte Towle (1896-1966)
9. Florence Hollis (1907-1987)
10. Evelyn H. Davison (1927-1985)
11. Helen Harris Perlman (1905-2004)
12. El Trabajo Social individualizado: definición
13. El Trabajo Social individualizado en Europa
14. El Trabajo Social individualizado en Latinoamérica
15. El Trabajo Social individualizado en la actualidad

Resumen

Preguntas de revisión

Soluciones a las preguntas de revisión

Lecturas recomendadas

Objetivos

Con la lectura de este capítulo se pretende conseguir los siguientes objetivos:

- Describir las diferentes medidas destinadas a hacer frente a las situaciones de necesidad en épocas pasadas.
- Conocer los orígenes del Trabajo Social individualizado.
- Analizar el nacimiento de la Sociedad de la Organización de la Caridad en Londres.
- Describir los puntos básicos en los que se basó la COS para orientar su acción asistencial.
- Comprender las repercusiones que tuvieron las teorías de Mary Ellen Richmond en el Trabajo Social individualizado.
- Valorar las aportaciones que realizó Gordon Hamilton (1946) en el proceso del estudio del caso.
- Analizar las características principales en las que se asienta la posición psicosocial de Hollis (1964).
- Reflexionar sobre los conceptos y definiciones del Trabajo Social individualizado.
- Realizar una aproximación histórica a los problemas sociales europeos.
- Analizar las contradicciones en el Trabajo Social latinoamericano en contraposición al *casework*.

1. Una mirada a la historia

La historia, como ciencia, es un proceso en el que todo el mundo está inmerso. Las personas construyen el mundo siguiendo distintos caminos, a veces de manera consciente, otras sin darse cuenta, pero siempre interactuando con otros seres humanos. En este largo y apasionado recorrido, conocer la historia del Trabajo Social sirve para comprender una parte del mundo, porque todos los trabajadores sociales tienen su historia, todos hacen historia, incluso las instituciones donde trabajan tienen su historia. Conocer la memoria de la profesión es fundamental para explicar los hechos del pasado, útil para la comprensión del presente e importante para plantear los sueños del futuro.

Las trabajadoras sociales siempre han tenido preguntas, dudas o problemas por resolver, que requieren respuestas en momentos de dificultades o de crisis. En estos casos, ha sido sintomática la necesidad de saber las causas que han conducido a determinadas personas a situaciones adversas, o conocer los esfuerzos que desde la acción social se han realizado para hacer frente a las necesidades y problemas de cada momento histórico. Se podría decir que cada generación de trabajadores sociales y sus instituciones ofrecen respuestas diferentes a las inquietudes propias de una época, que es lo que se intentará describir en este capítulo.

La pobreza siempre ha coexistido con medidas destinadas a hacer frente a las situaciones de necesidad. Personas que por cualquier circunstancia o acontecimiento impre-