

EL proceso de intervención en el Trabajo Social con casos: una enseñanza teórica-práctica para las Escuelas de Trabajo Social

Tomás Fernández García
Laura Ponce de León Romero
UNED

RESUMEN

El proceso de intervención en Trabajo Social con casos tendrá un doble significado: “intervención general”, que entenderá la intervención como el trabajo desarrollado por el trabajador social desde el primer contacto con el usuario; “fase de intervención”, donde la intervención será una operación más dentro de la estructura básica del procedimiento en Trabajo Social con casos.

El pilar fundamental de la intervención lo conforma la relación interpersonal establecida entre el usuario y el trabajador social. En ella el profesional deberá desplegar cualidades como la creatividad, la improvisación, la racionalidad, la espontaneidad, flexibilidad, rigor metodológico, recursividad, tecnicismo y la paciencia.

El proceso de intervención en Trabajo Social con casos lleva implícito a su vez los procesos de información, asesoramiento y orientación, apoyo, evaluación, derivación, coordinación y finalmente un proceso educativo para el cambio.

La intervención, a su vez se puede dividir en directa, con casos y familias, y la intervención indirecta, ésta última realizada fuera de la relación interpersonal.

PALABRAS CLAVE

Fase de intervención; relación interpersonal; cualidades del trabajador social con casos; proceso educativo; intervención directa e indirecta.

ABSTRACT

The intervention process in casework will have two different meanings: “general intervention”, as the work beginning with the first contact between the social worker and the user; and “intervention phase”, where the intervention is a step further in the basic structure of the procedure of the casework.

A very important aspect of the intervention is the interpersonal relationship between the user and the social worker. In this relation, the professional should show certain qualities such as creativity, improvisation, reason, spontaneity, *flexibility, methodological rigour, recursivity, technique and patience.*

The process of intervention in casework has a few subprocesses: information, advising and orientation, support, evaluation, derivation, co-ordination, and finally an educational process for the change.

The intervention could be dissociated in direct intervention: case and family, and indirect intervention; this last one is performed outside the interpersonal relation.

KEY WORDS

Intervention phase; interpersonal relation; caseworker qualities; educational process; direct and indirect intervention.

1. Introducción

La ayuda al necesitado siempre ha estado presente en todas las culturas y supone una característica más del proceso de socialización, además de ser una prueba evidente de la concepción social del hombre. La acción social, entendida como las diversas formas de intervención para solucionar las necesidades de los núcleos más desfavorecidos de una sociedad, ha presentado a lo largo de la historia diferentes formatos. Su evolución estará orientada hacia una mayor sistematización, lo que implica a su vez una mayor complejidad y estructuración social.

Es, en el siglo XIX, cuando surge el Trabajo Social con casos, como un intento de superar las medidas paliativas existentes hasta el momento. La complejidad de las incipientes ciudades industriales, unida a la filosofía utilitarista imperante en la ideología del “Laissez Faire” y el surgimiento del concepto de Estado, marcó la consolidación de una nueva forma de intervención social, representada por el trabajo de organizaciones como la COS (Charity Organization Society). La COS introduce el sistema de ayuda sistémica individualizada, produciéndose la expansión y el desarrollo profesional del Trabajo Social con

casos. Entre sus componentes destacamos la figura de Mary Richmond quien constató en 1904, la relevancia de la formación científica y la aplicación de un método por parte del profesional en la atención social. En los albores del siglo XXI, la línea metodológica del Trabajo Social con Casos en los países desarrollados, ha superado los arcaicos conceptos de beneficencia, filantropía o caridad, e incluso el de ayuda sistemática, consolidándose como apoyo profesional. Al igual que otras Ciencias Sociales, el Trabajo Social, y concretamente la intervención con casos, aplica el método científico dentro de su metodología analítica, mostrándose así como una disciplina científica.

La responsabilidad como profesionales del Trabajo Social con casos obliga no sólo a la formación y entendimiento de sus principios, valores y técnicas, sino también, al entendimiento del procedimiento metodológico de la actividad profesional. Dentro de este último, nos centraremos en la fase de intervención, constituida por teoría y práctica. Ambas partes deberán ser insertadas dentro de los contenidos de formación de las diferentes Escuelas de Trabajo Social.

2. Ubicación del proceso de intervención en Trabajo social con casos dentro del procedimiento metodológico de la investigación científica.

La intervención en el Trabajo Social con Casos presenta unas peculiaridades que son importantes reseñar, entre ellas, el carácter flexible y dinámico de la realidad que pretende explicar. Cada caso social individual será único, exclusivo y dinámico. Nuestro método de trabajo deberá ser metódico, flexible y recursivo. Además, deberá contar con el suficiente rigor científico, capaz de permitir la actividad racional del profesional para la elaboración de su intervención, permitiendo intercalar los conocimientos y teorías de otras Ciencias.

La intervención del caso individual se constituye como un proceso complejo de actuaciones interrelacionadas entre sí, con diferentes etapas, perfectamente ubicadas dentro de la estructura general del proceso metodológico de investigación científica.

Según Bunge (citado en Sierra, 1991:42, y García Longoria, 2000: 57), toda investigación científica (en nuestro apartado, el estudio-intervención del caso social individual) deberá seguir los siguientes pasos: determinación de la problemática a estudiar, recogida de datos, elaboración de hipótesis, procedimiento para la corroboración de las hipótesis, contraste con la realidad, elaboración de conclusiones y generalización de los resultados. Todos estos pasos se pueden distribuir en dos fases más generales; una fase de investigación-diagnóstico y otra fase de intervención-evaluación (García Longoria, P, 2000:58). En la siguiente tabla se muestra la ubicación del proceso de intervención dentro del procedimiento metodológico de investigación científica.

Figura 1. Ubicación del proceso intervención dentro del procedimiento metodológico de investigación científica.

| | FASES DEL MÉTODO DE TRABAJO SOCIAL | |
|--------------------------------|--|--|
| FASES DEL MÉTODO CIENTÍFICO | Fase 1: Investigación /diagnóstico | Fase 2: Intervención |
| Identificación del Problema | Detección de necesidades/ problemas | Determinación del núcleo de intervención |
| Construcción del Marco Teórico | Estrategia. Hipótesis. Objetivos | Programación de la intervención |
| Consecuencias Contrastables | Unidad de análisis y variables | Determinación de las unidades de intervención y actividades |
| Prueba de la hipótesis | Recogida de datos. Análisis de datos. | Proceso de Intervención |
| Conclusiones. Diseminación | Conclusiones de la investigación. Diagnóstico | Evaluación de la intervención. |

FUENTE: del libro “Procedimiento metodológico en Trabajo Social” (García-Longuria, 2000: 62).

La aplicación de todos estos pasos no es única, lineal e invariante, todo lo contrario, es recursiva y en forma de espirales repetidas, y se aplicará tantas veces como la realidad del caso social se modifique. Innumerables factores (económicos, laborales, familiares, sociales...) pueden modificar un caso social, porque el usuario evoluciona y está en constante cambio. Esta metodología de trabajo se aplicará tantas veces como el profesional considere oportuno. La representación gráfica sería la siguiente:

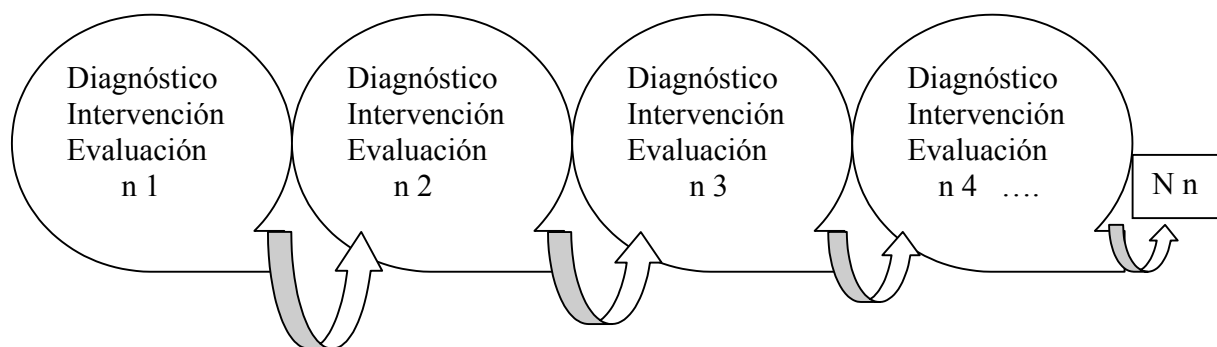


Fig. 2 . Proceso metodológico del Trabajo Social con casos se repite a lo largo de la intervención del profesional, atendiendo a la realidad cambiante del caso social. Se repetirá tantas veces (n1, n2, n3, n4... Nn) como así lo estime la duración y la peculiaridades del caso.

FUENTE. Elaboración propia.

3. Teoría del proceso de intervención en Trabajo Social con casos.

Ubicado el proceso de intervención dentro de un proceso de investigación metódico y científico pasaremos a la explicación teórica del mismo. El profesional debe disponer de un contenido teórico en su intervención para poder guiar su

desarrollo profesional. Si algo caracteriza a un profesional es el dominio teórico de una metodología y la adecuación de la misma a la práctica. La teoría es la abstracción del día a día de los profesionales. Ésta, nos va a permitir obtener una serie de contenidos teóricos que el trabajador social con casos deberá conocer para posteriormente aplicarlos. En esta parte veremos ese contenido teórico fundamental del proceso de intervención para la formación de profesionales del Trabajo Social con casos.

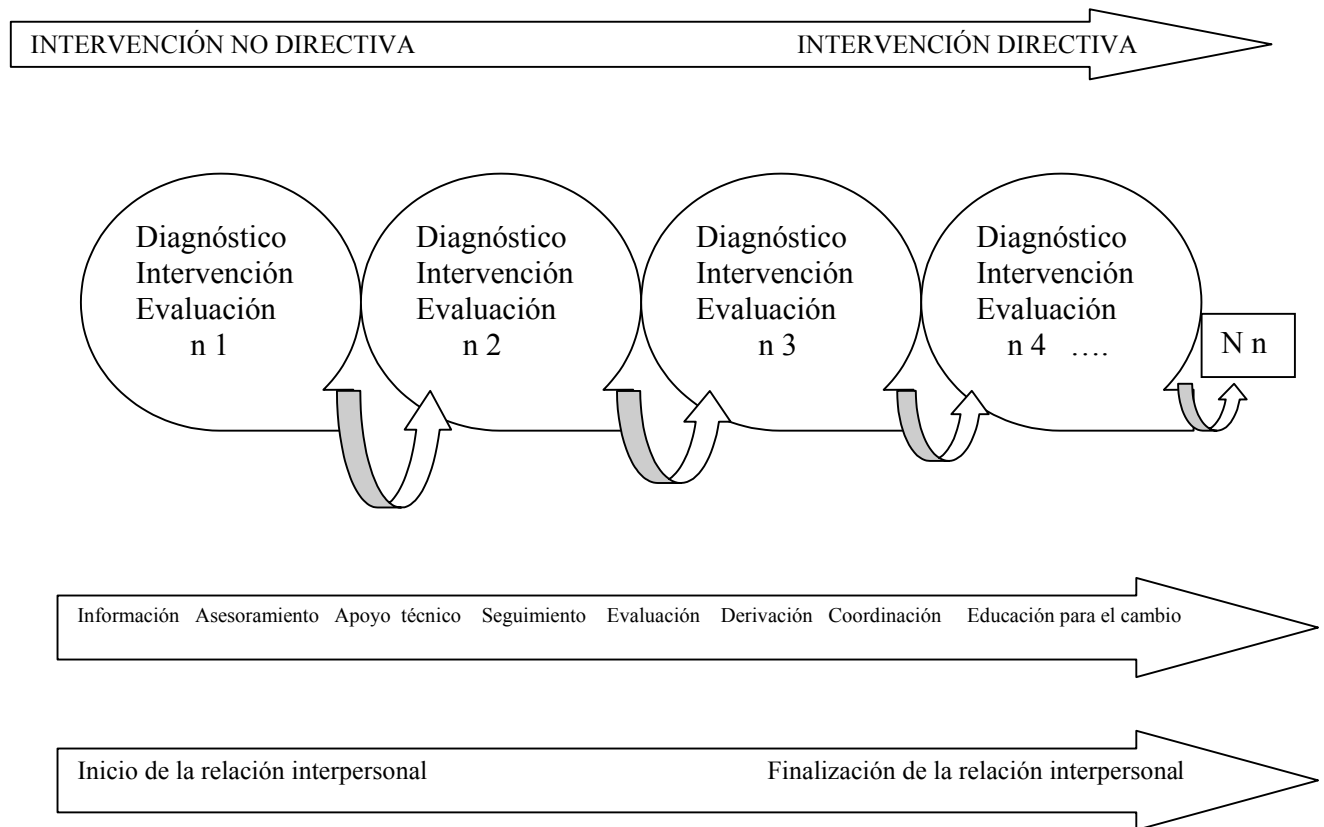
La espina dorsal del proceso de intervención en Trabajo Social con casos, es la *relación interpersonal* que se establece con el usuario. Los objetivos profesionales así como la aplicación de la metodología de trabajo se irán desarrollando sobre ella. Esta relación profesional-usuario debe reunir unos requisitos imprescindibles, entre ellos destacamos el concepto de empatía o “ponerse en el lugar del otro”, el de calidez y el de confianza. Estos requisitos facilitan la fluidez en la comunicación interpersonal. Ahora bien, debemos resaltar dos aspectos que además de facilitar la comunicación permiten asegurar la constancia, el compromiso y la durabilidad de la misma: son la complicidad y el acuerdo. *El acuerdo* (ya sea verbal o escrito) proporciona al proceso de intervención: seguridad en el trabajador social y en el usuario, rigor profesional y motivación de éxito porque permite la anticipación de beneficios capaces de actuar como reforzadores de un posible cambio.

El trabajador social con casos debe reunir las siguientes aptitudes: *creatividad* para saber adaptarse a la peculiaridad de cada caso; *improvisación* ya que el usuario es imprevisible; *racionalidad* que aporta meditación y control a la actuación; *espontaneidad* que asegura la autenticidad; *flexibilidad* que evita la rigidez profesional; *rigor metodológico* que asegura la postura profesional; *recursividad* intrínseca dentro de la aplicación del proceso metodológico (Barbero García 2003: 399); *tecnicismo* entendido como la adaptación del argot profesional al usuario y por último la *paciencia* que asegura la constancia de la actividad profesional incluso por periodos largos de tiempo.

La delimitación conceptual del término intervención conduce a una doble significación: Por un lado, la intervención general se puede entender como toda la actividad desempeñada por el profesional desde que éste establece contacto con el usuario hasta que da por concluida la misma. Por el otro, se puede entender la intervención como un proceso dentro de la fase de intervención del procedimiento metodológico de investigación científica aplicado al método de Trabajo Social (ver figura 1). El proceso de intervención está formado por una serie de subprocesos que irán ganando complejidad a medida que la relación interpersonal se vaya afianzando. Esta evolución comienza con subprocesos sencillos como el de información, pasando por los de asesoramiento y apoyo, para concluir con subprocesos más complejos como es el proceso educativo para el cambio. A su vez estos subprocesos evolucionan desde la no directividad en la actuación profesional hacia la directividad en la misma. El proceso de intervención sigue normalmente una coherencia de actuación. Veamos cual es esta coherencia aplicada en el proceso metodológico expuesto anteriormente.

Fig. 3. Evolución de los componentes del proceso de intervención del Trabajo Social con casos dentro de la fase de intervención en el método de Trabajo Social, asumiendo el proceso metodológico científico.

FUENTE. Elaboración propia.



A continuación explicaremos estos subprocesos:

1. *Subproceso de información.* Constituido principalmente por información general: adquirida por el profesional a lo largo de su formación docente y profesional; y una información específica: relacionada con la problemática del caso (capacidad e historia del usuario, posibilidades institucionales, recursos específicos...).
2. *Subproceso de asesoramiento.* El uso de toda esta información nos va a permitir poder asesorar y orientar a la persona hacia la consecución de un cambio.

3. *Subproceso de apoyo técnico.* Comienza con la creación de un espacio de comunicación y confianza. Se elabora un marco cordial y profesional, donde la relación interpersonal es propicia y prepara al usuario para el desarrollo de sus capacidades. En algunas ocasiones, el apoyo técnico también se puede presentar en formato de prestación o asistencia material, ya sea en materia económica o institucional. No siempre nuestra intervención estará marcada por este apoyo material; pero sí que el profesional deberá utilizarlo cuando la demanda lo requiera e intentará dotarle de una orientación desarrollista y autonomista.

4. *Subproceso de supervisión y seguimiento.* Estará acompañando al profesional en todo momento para cerciorarse de que el desarrollo del caso es el correcto. Supervisar no es sinónimo de control o coacción; sino de adaptación del usuario ante la actividad profesional del trabajador social. Este apartado implica el registro de los cambios experimentados por el usuario, realizado mediante entrevistas de seguimiento y las actualizaciones de la historia social.

5. *Subproceso evaluativo.* Irá complementando al anterior. Tendrá un formato expreso, con unos indicadores previamente establecidos en el diseño de la intervención. Permite establecer si los objetivos se han visto cumplidos y si el desarrollo del caso ha sido el correcto o no. También permite modificar, de nuevo el diseño e influir sobre las intervenciones futuras, dotando a la intervención de recursividad y dinamismo.

6. *Subproceso de derivación.* Establecida esta valoración el trabajador social puede verse en la obligación de derivar un caso, pudiendo ser la derivación definitiva o de mantenimiento.

7. *Subproceso de coordinación.* Entraríamos en la delimitación de coordinación, interna (dentro de la institución donde se trabaje); o externa (con otras

instituciones). Un requisito fundamental para una correcta coordinación es el mantenimiento del respeto profesional, lo que implica la consecuente delimitación de los respectivos campos profesionales e institucionales.

8. *Subproceso: educación para el cambio.* Sería el colofón de la intervención, porque es el principal objetivo del trabajador social. En él se verá reflejada la línea democrática seguida por las políticas sociales, es decir, se intentará asegurar la igualdad de oportunidades y los valores fundamentales de justicia social, igualdad y libertad.

El orden de estos subprocesos es inclusivo uno a otro. Es decir, el superior incluirá a todos los demás. Todos ellos pueden acontecer en tan sólo una entrevista o tal vez en largos años de trabajo con el usuario. Lo que sí debe tener en cuenta el profesional en su intervención es el orden lógico de todos estos procesos: no podremos asesorar si previamente no nos hemos informado, no podremos derivar si previamente no hay una evaluación y seguimiento, no habrá coordinación sin derivación...y así sucesivamente. El desarrollo de este continuo de subprocesos en el proceso de intervención, es lo que principalmente dotará al Trabajo Social con casos de profesionalidad y rigor metodológico.

Es importante reseñar las aportaciones del Consejo General de Colegios Oficiales de Trabajo Social (1993). Distinguía entre dos formas de intervención social: la directa y la indirecta. La intervención directa es aquella que requiere de un contacto directo y personal con el usuario; bien en forma de entrevista, de visita domiciliaria, de contacto telefónico, de reunión de grupo... Dentro de todas estas actividades la postura profesional que adoptará el trabajador social será la de mediador y asesor; ya que éste va a actuar como el punto de enlace entre los recursos existentes y la situación problemática vivida por el usuario. Esta intervención directa se traduce en una acción de acompañamiento en la que el trabajador social y el usuario trabajarán juntos hacia la resolución de la demanda.

Y es en este apartado cuando surge la polémica. ¿Debemos incluir a la familia dentro de la intervención del Trabajo Social con casos? Pues bien, la respuesta a este interrogante es un sí, en aquellos casos que así lo requieran. La familia es el núcleo básico de convivencia y referencia social de la persona porque le facilita seguridad, pertenencia, desarrollo y vinculación social. La familia contiene tres conceptos fundamentales que lo definen como un sistema: estructura, función y necesidad. La familia será importante porque estará formada por diversos miembros, los cuales desempeñarán una determinada función, con el fin de establecer una relación de interdependencia para que las respectivas necesidades de sus integrantes se vean cubiertas. Hablaríamos de familias funcionales. Pero en otras ocasiones, estas necesidades no se verán cubiertas generándose lo que se denomina familias disfuncionales. Es decir, la problemática planteada por un usuario se puede resolver trabajando con la familia. Esta intervención presenta una serie de características; entre ellas: el motivo de la demanda es más general y relativo al núcleo familiar donde diversos miembros son afectados en mayor o menor medida; el sistema social donde cada miembro desempeña una función, ocupando un lugar determinado en la estructura jerárquica; la dinámica de sentimientos y resentimientos entre los familiares; la organización de acuerdos y alianzas; las técnicas específicas de la terapia familiar; la estructuración de las entrevistas familiares que implica un gran esfuerzo de mediación por parte del profesional; trabajar sobre la responsabilidad de cada miembro en la resolución de la problemática, facilitar la comunicación dentro de la familia; ser conscientes de la importancia de la confidencialidad profesional de la información (no desvelaremos aquello que un miembro de la familia no quiera que sea desvelado), y por último, el fin de la intervención familiar que no es otro que el de intentar restaurar la funcionalidad de la familia como principal herramienta de reinserción social de sus miembros.

Por otro lado, el trabajador social entenderá la intervención indirecta, como aquella que se realiza fuera de la relación interpersonal del usuario o de la familia,

no requiriendo de su presencia física. Este tipo de intervención es necesaria para la evolución del caso porque lleva implícita tareas gestoras, administrativas, formativas y supervisoras. Entre ellas destacamos las siguientes: elaboración de informes, preparación de entrevistas, gestiones telefónicas, actualización de expedientes, elaboración de memorias y estadísticas, planificación de espacios, realización de cursos de formación, supervisiones, reuniones de equipo, participación en comités de evaluación, estudiar la realidad social de las personas, profundizar sobre los factores que contribuyen al bienestar, evaluar los dispositivos sociales existentes, promover la creación de nuevos recursos sociales y la participación activa dentro de las medidas políticas sociales adoptadas.

4. Proyecto educativo teórico-práctico para la enseñanza del proceso de intervención en Trabajo Social con casos.

La formación del Trabajo Social con casos desde las Escuelas de Trabajo Social deberá estar orientada, no sólo hacia la enseñanza de los diferentes modelos de intervención, o las técnicas específicas, o los diversos soportes documentales; sino que también deberá dedicar un apartado específico a la enseñanza del procedimiento metodológico dentro del Trabajo Social con casos. En él, se destacan dos fases muy importantes, la de diagnóstico y la de intervención. La enseñanza de esta última desde las Escuelas de Trabajo Social debe disponer de una parte teórica expuesta en el apartado anterior, complementada con la enseñanza práctica de la misma. A continuación se expondrá las secciones del proyecto educativo para la enseñanza teórico-práctica del proceso de intervención en el Trabajo Social con casos.

4.1. OBJETIVOS

4.1.1. OBJETIVOS GENERALES

Comprender y ubicar la fase de intervención dentro del proceso metodológico científico, aplicado al Trabajo Social con casos.

Conocer la fase de intervención en Trabajo Social con Casos.

4.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Se destacan los siguientes:

1. Detectar los diferentes subprocesos de la intervención y su ubicación temporal en el desarrollo de los casos:

1.1. Diferenciar en el subproceso de información, la información específica relativa al usuario, a la institución y a recursos.

1.2. Diferenciar el subproceso de asesoramiento directivo y no directivo.

1.3. Analizar el subproceso de apoyo técnico.

1.4. Establecer al pautas y la periodicidad del subproceso evaluativo.

1.5. Delimitar la tipología de la derivación: definitiva o de mantenimiento y las características de la misma.

1.6. Diferenciar el subproceso de coordinación interna o externa.

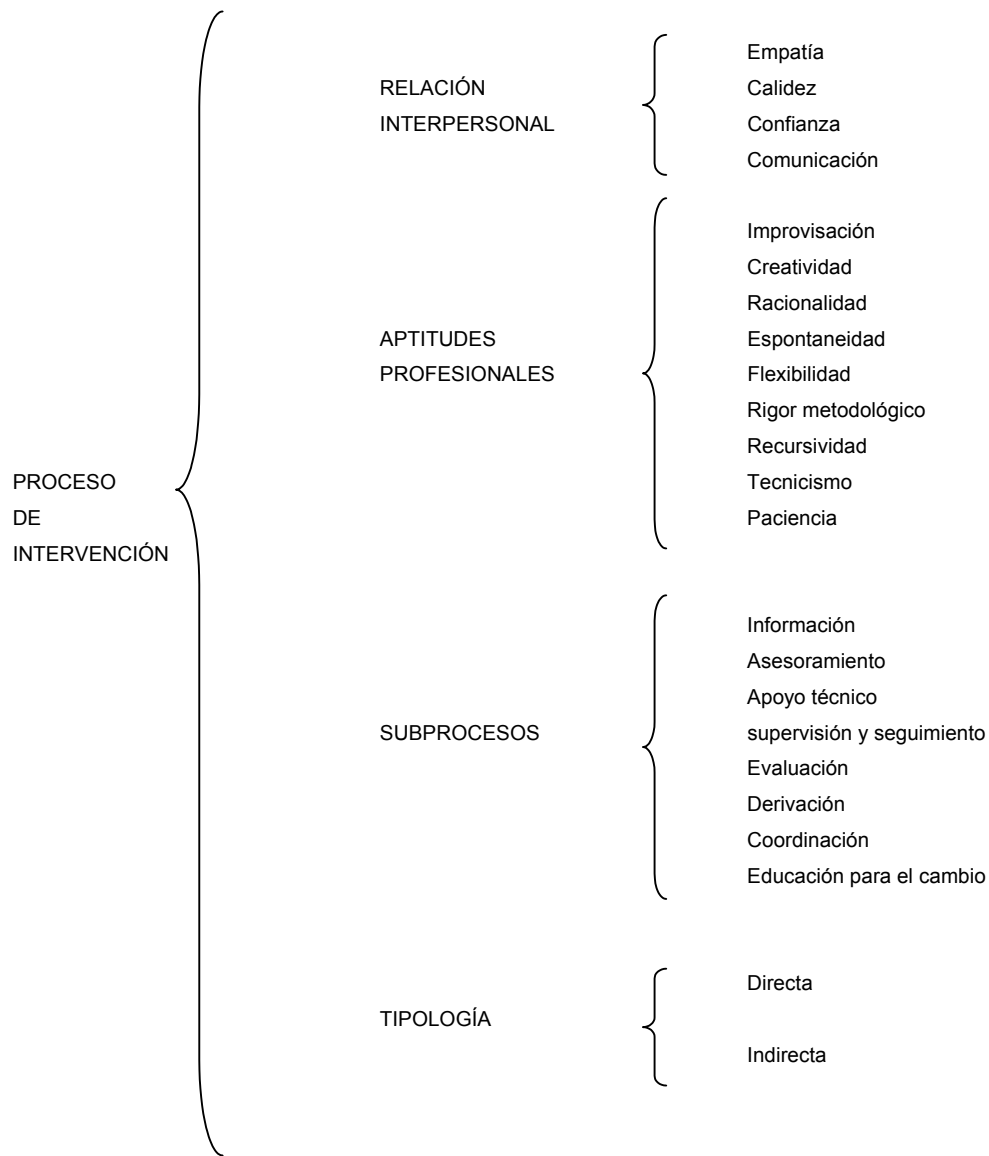
1.7. Evaluar el subproceso educativo para el cambio en las diferentes áreas: salud, educación, seguridad social, servicios sociales, formación y empleo y vivienda.

2. Diferenciar la intervención directa de la indirecta del trabajador social con casos en los casos sociales elegidos.

3. Estudiar la evolución de la actuación, analizando la intervención directiva o no directiva dentro de la visión general del proceso de intervención, intentando establecer un continuo de menor a mayor directividad.
4. Detectar el número de veces que se repite el proceso metodológico y los porqués del mismo.
5. Determinar y explicar los diferentes tipos de acuerdos que se producen durante la intervención: Orales o escritos y las características de los mismos.
6. Detectar las diferentes aptitudes profesionales en la intervención a lo largo del estudio de los casos y en qué momentos se reproduce y por qué: creatividad, improvisación, racionalidad, espontaneidad, flexibilidad, rigor metodológico, recursividad, tecnicismo, paciencia.
7. Analizar la intervención con la familia:
 - 7.1. Delimitar la estructura y organización de la misma.
 - 7.2. Analizar los canales de comunicación y las alianzas entre los componentes de la familia.
 - 7.3. Evaluar el grado de funcionalidad de la familia.
 - 7.4. Establecer qué tipo de ayudas es la otorgada en el caso: material, utilización de servicios, capacitación, soporte familiar, integración en la comunidad, conexión y capacitación en la utilización de un recurso o intervención terapéutica.
 - 7.5. Delimitar la aptitud del profesional en la intervención familiar.

4.2. CONTENIDOS

El contenido teórico corresponderá a los capítulos cinco, seis, siete y ocho del libro de Fernández García, T.(2005): "Trabajo Social con casos", resaltando como materia fundamental el tema siete del mencionado libro, con el que se podrá preparar la parte teórica. Este será el contenido teórico fundamental:



El contenido práctico estará constituido por la detección y el estudio de todo este contenido teórico dentro del “practicum” de las diferentes Escuelas de Trabajo Social.

4.3. METODOLOGÍA

El “practicum” de las Escuelas de Trabajo Social deberá incorporar la enseñanza teórico-práctica del proceso de intervención en el Trabajo Social con casos. El contexto de las prácticas será idóneo porque permite entender el proceso “in situ”, mediante el acceso directo al desarrollo de los casos. Principalmente esta formación se realizará mediante el estudio, seguimiento y supervisión de historias sociales de casos individuales-familiares. La historia social es el documento que mejor se adapta al estudio del proceso de la intervención ya que permite establecer la biografía de la intervención, desde su inicio hasta su actualización o su finalización. Los casos sociales estudiados deberán estar dentro de la siguiente duración: cortos (dos semanas a 1 mes de duración), medios (de 2 a 6 meses de duración) y largos (de más de un año de duración). El alumno podrá esclarecer la relación interpersonal, las aptitudes profesionales, los diferentes subprocesos y la tipología de la intervención, independientemente de la duración de los casos.

Este proyecto pretende ser un complemento dentro de las prácticas de Trabajo Social con casos y tendrá una duración de un año académico. Será semipresencial. Con dos sesiones presenciales de exposición teórica y entrega del material bibliográfico y dos sesiones prácticas de supervisión de historias sociales de casos (uno individual y otro familiar), para ejemplificar el material. Desde el inicio de las prácticas y hasta la finalización de las mismas, se realizará una supervisión continuada una vez por semana, en las que el alumno podrá exponer dudas, comentarios y aportaciones de sus prácticas. Tanto las supervisiones, como las sesiones presenciales serán grupales, siendo quince, el número adecuado de alumnos. Las cuatro sesiones presenciales estarán repartidas a lo largo del curso académico, de la siguiente manera:

1. Octubre: Inicio del curso y presentación. Entrega de material. Exposición teórica.
2. Enero: Finalización de la exposición teórica.
3. Marzo: Primer caso práctico individual.
4. Mayo: Segundo caso práctico familiar.

4.4. EVALUACIÓN

La parte teórica será evaluada mediante el desarrollo de una prueba presencial tipo desarrollo, donde el alumno deberá contestar correctamente a dos preguntas de desarrollo, relativas al contenido teórico expuesto.

Para la superación de la parte práctica el alumno deberá cumplir los objetivos indicados en el apartado 4.1. Para certificar que los objetivos se han cumplido se deberá entregar el estudio, seguimiento y valoración de tres historias sociales con diferente duración (corta, media y larga). En la historia social el alumno debe apuntar qué contenido (apartado 4.2) se cumple, su justificación y el grado de directividad en el que se encuentra la intervención. Además, identificará el número de veces que se repite el procedimiento metodológico (figura 3). Seguidamente, deberá realizar un informe global de cada caso donde explicará la evolución del proceso de intervención y la consiguiente crítica a la intervención realizada por el profesional. Este informe se entregará junto con la fotocopia de la historia social y sus respectivas anotaciones. Para la superación de esta parte práctica el alumno deberá tener aprobadas dos de las historias sociales presentadas.

5. Conclusiones

Este proyecto educativo es una muestra más de la sofisticación que están mostrando las Ciencias Sociales, que se consolidan día a día como disciplinas científicas, gracias al empleo de métodos y técnicas específicas. El Trabajo Social con casos deberá tener en cuenta, dentro de la formación de futuros profesionales, el aprendizaje de una metodología de intervención; porque éste será uno de los componentes fundamentales para conformar la identidad metodológica y laboral del Trabajo Social con casos.

El “practicum”, realizado a través de las diferentes Escuelas de Trabajo Social, es el mejor contexto educativo donde poder profundizar en el estudio del proceso metodológico de investigación científica. En la aplicación de éste al Trabajo Social con casos, la fase de intervención destaca por su relevancia y contenido, constituyéndose como el principal móvil dentro del objetivo profesional básico: la educación para el cambio.

BIBLIOGRAFÍA

Barbero García, J.M. (2003): *El método en el Trabajo Social. Capítulo 14.*

Fernández, T., Alemán, C. (2003): *Introducción al Trabajo Social.* Madrid. Alianza.

Bermejo, J.C. (1998): *Apuntes de la relación de ayuda.* Madrid. Sal Terrae.

Biestek, R.P. (1966): *Las relaciones del casework.* Madrid. Aguilar.

Bradford, W. Sheafor, W. Horejsi, R. Horejsi, G. (2000): *Techniques and guidelines of Social Work practice.* MA. Allyn and Bacon.

Bray, L. Tuerlinckx, J. (1966): *La asistencia social individualizada.* Madrid. Aguilar.

Brezmes Nieto, M. (2001): *La intervención en Trabajo social*". Salamanca. Hesperides.

Campanini, A y Luppi.F. (1991): *Servicio Social y modelo sistémico.* Buenos Aires. Paidós.

Cifuentes, R. (1999): *La sistematización de la práctica del Trabajo Social.* Buenos Aires. Hvmánitas.

Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid (2003): *Manual de acompañamiento para el Trabajo Social de acompañamiento en los itinerarios de inserción.* Madrid. Colegio Oficial de Trabajadores Sociales.

Colomer, M. (1979): *El método básico en Trabajo Social. Revista de Trabajo Social, n° 75.*

Barcelona.

Constitución Española. 1978. (1993). Civitas.

Diccionario ilustrado latino-español. (1989). Ite 2000. Barcelona. Ramón Sopena.

Diccionario de la Real Academia Española. (1998). Madrid. Espasa Calpe.

De Robertis, C. (2003): *Fundamentos del trabajo social.* Alicante. PUV. Nau Libres.

De Robertis, C. (1992): *Metodología de la intervención en el Trabajo Social.* Buenos Aire. Ateneo.

Escartín, M. J., Suárez Soto, E (1994): *Introducción al Trabajo Social I (Historia y fundamentos teórico- prácticos).* Alicante. Aguaclara.

Fernández García, T., Alemán, C. (2003): *Introducción al Trabajo Social.* Madrid. Alianza.

Fernández García, T. (2005): *“Trabajo Social con Casos”.* Madrid. Alianza.

Fernández, T., Ares, A. (2002): *Servicios Sociales: Dirección, gestión y planificación.* Madrid. Alianza

Fernández, T. Alemán, C. (2004): *Introducción al Trabajo Social.* Madrid. Alianza.

García Fernández, F. (2002): *La intervención profesional en Trabajo Social. Supuestos prácticos I.* Málaga. Colegio Oficial de DTS de Málaga.

Hill, R. (1970). *Caso individual*. Buenos Aires. Humanitas.

Kisnerman, N. (1985): *El método: Investigación*. Buenos Aires. Humanitas.

Meyer, C.H. Mattaini, M.A. (1995): *The foundations of social work.. Practice*. Washington. Nasw Press.

Moix Martínez, M. (1991): *Introducción al Trabajo Social* . Madrid. Trivium.

Nacional Institute for Social Work. (1992): *Trabajadores Sociales. Su papel y cometido*. Madrid. Narcea.

Olza, M. (1996): *La entrevista, en Psicología y Trabajo Social*. Madrid. McGraw-Hill.

Perlman, H.H. (1970): *El Trabajo Social individualizado*. Madrid. Rialp.

Richmond, M. (1995): *Caso social individual. El diagnóstico social.(textos seleccionados)*. Madrid. Talasa.

Rogers, C. (1975): *El proceso de convertirse en persona*. Buenos Aires. Paidós.

Rogers, C. (1996): *La Psicoterapia centrada en el cliente*. Barcelona. Piados.

Salzberger- Wittenberg, I. (1993): *La relación asistencial*. Buenos Aires. Amorrutu.

Shulman, L. (1984): *The skills of helping: individuals and groups*". Itasca. IL. Peacock.

Rossell, T. (1989): *La entrevista en Trabajo Social*. Barcelona. Euge.

Trevithick, P. (2002): *Habilidades de Comunicación en intervención social*. Madrid. Narcea.