

Glosario en intervención social

preparado a partir de un documento elaborado para **Servicios Sociales Integrados y abierto a cambios**

Acción comunitaria: Intervención dirigida a poblaciones o colectividades y orientada a su configuración, participación, empoderamiento, organización y desarrollo como comunidades.

Acompañamiento: Tipo, forma o metodología de intervención que se caracteriza por su personalización y continuidad y que se orienta, fundamentalmente, al empoderamiento de la persona.

Actividades de la vida diaria: Son las actividades que ha de realizar una persona para poder dar satisfacción a sus necesidades. Se clasifican en básicas (las más imprescindibles, que normalmente la persona puede hacer sola: comer, asearse, caminar y demás), instrumentales (que requieren interactuar con otras personas o pueden ser más fácilmente delegadas en otras personas, como: cocinar, compras, usar medios de transporte) y avanzadas (que comportan participación en instituciones complejas: estudiar, trabajar, participar en la vida política, por ejemplo).

Aislamiento social: Exclusión relacional. Es la situación objetiva de limitación de relaciones primarias de una persona.

Amigabilidad: Cualidad de los entornos, políticas, servicios, actividades, comunidades, espacios, localidades o estructuras que facilita el funcionamiento y la vida de determinadas personas o de una diversidad de personas. Así hablamos de una política amigable con las personas mayores o de un hotel amigable con las personas homosexuales.

Asistencia: Actuación en virtud de la cual se obtiene la satisfacción de una necesidad más bien primaria, básica o fundamental de una persona. Asistencia, por ejemplo, es lo que hace una o un asistente personal. Cuando hacemos asistencia de un modo que reforzamos o incrementamos la dependencia (funcional o de otra índole) de la persona, entonces estamos siendo asistencialistas.

Atención centrada en la persona: Enfoque de la intervención social que hace énfasis en la elaboración y realización de un plan de intervención basado en un diagnóstico específico de la persona y consensuado con ella sobre la base de su autonomía moral y proyecto de vida.

Atención comunitaria: Prestación de servicios en entornos físicos y humanos de carácter relacional y comunitario. Se opone a la denominada institucionalización.

Atención continuada: Aquella intervención con una persona que no se interrumpe o se ve distorsionada por cambios de personal, tránsitos de un nivel o sistema a otro o por deficiencias de la gestión de los servicios.

Atención especializada: O secundaria. En la medida en que determinados servicios se prestan a menor número de personas se tienen que colocar más lejos del domicilio de la gente (o atender a un número menor de ellas). Las y los profesionales han de saber más sobre algo (una situación, un instrumento u otras cosas) que beneficia a menos personas: eso es especializarse.

Atención integrada: Atención que recibe una persona en la que no se ve afectada negativamente por el tránsito de un servicio a otro, tanto dentro de un sector de actividad como desde un sector a otro. Evitamos el uso de la expresión “socio-sanitaria” u otras similares por tratarse de un término que no ha logrado consenso internacional.

Atención integral. Denominación que recibe el conjunto de la atención que recibe una persona, en la medida en que ésta está integrada en su conjunto. Se desaconseja, salvo casos excepcionales, que un único servicio se encargue de la atención integral de una persona.

Atención primaria: En un sistema público (en nuestro caso, de servicios sociales) el nivel de atención primaria contiene aquellos servicios que, por su cantidad, pueden ser colocados físicamente más cerca de las personas destinatarias (o tomar como destinatarias un número mayor de ellas). La atención primaria suele contener la vía de acceso habitual al sistema.

Autocuidado: Realización de los cuidados por parte de la propia persona.

Autonomía funcional: Capacidad de la persona para realizar sin ayuda externa (por parte de otra persona o un dispositivo) actividades que le permitan dar satisfacción a sus necesidades. Se refiere tanto a funciones físicas (que permiten la ejecución de determinadas actividades) como cognitivas (que permiten tomar la decisión de ejecutar determinadas actividades). En ocasiones la dimensión o faceta cognitiva de la autonomía funcional recibe el nombre de autodeterminación.

Autonomía moral: Capacidad de la persona para hacer elecciones, tomar decisiones y asumir sus consecuencias. Es lo contrario de la heteronomía moral. Lógicamente, una cierta autonomía funcional (de la que se ocupan, entre otras, las disciplinas de la intervención social) es prerrequisito para la autonomía moral (que interesa, por ejemplo, a la ética o el derecho). Por eso, cuando una juez debe determinar si una persona tiene autonomía moral para tomar sus decisiones pide el dictamen de alguien (por ejemplo una psicóloga) que se refiera a aspectos de su autonomía funcional (especialmente, cognitiva).

Bien. Recurso o actividad (o conjunto de recursos o actividades) que da respuesta a alguna necesidad o situación en la que una necesidad está siendo satisfecha. Tomamos esta palabra del lenguaje jurídico.

Bienestar: Denominación que se da, convencionalmente, al objeto o finalidad compartida del conjunto de ámbitos de actividad que regulan las políticas denominadas sociales, cada una de las cuales protege y promueve un bien específico. Visto así, para disfrutar del bienestar, hemos de disfrutar en cierta medida de bienes como la salud, el conocimiento, la interacción, el empleo, el alojamiento y la subsistencia. Puede equivaler a calidad de vida y contener diversas dimensiones o componentes como, por ejemplo, material o emocional.

Burocratización: Proceso en virtud del cual los procesos operativos que aportan valor a las personas (en nuestro caso los procesos de intervención social de contacto más o menos directo con las personas) se cargan, por encima de lo necesario, de actividades administrativas (de control, supervisión, decisión, coordinación, interlocución u otras).

Capacitación: Acción que facilita la adquisición de aptitudes, capacidades o competencias por parte de las personas (incluyendo conocimientos, actitudes, comportamientos o valores).

Ciencia: Conjunto de conocimientos y de procedimientos de obtención de conocimiento que cumple una serie de reglas de observación, experimentación, razonamiento y contraste. Otros tipos de conocimiento son el conocimiento práctico, el conocimiento ético o el conocimiento técnico.

Comunidad de práctica (o comunidad de aprendizaje): Grupos de personas y, en general, agentes que comparten el interés y la vinculación (directa o indirecta) con un ámbito de actividad o un asunto de interés para la práctica profesional y que interactúan de forma estable en procesos compartidos de producción y gestión de diferentes tipos de conocimiento a partir de la práctica y para el aprendizaje colectivo que permita mejorar esa práctica.

Comunidad: Parte de la sociedad (cuerpo social, sistema social) caracterizado por cierta proximidad física o relacional de sus miembros, así como alguna afinidad que les proporcione identidad.

Convivencia: Compartición de un mismo espacio domiciliario o vecinal.

Cronicidad: Situación en la que la afectación o limitación de un bien y la necesidad de apoyo se prolonga en el tiempo.

Cuidados de larga duración: A diferencia de los cuidados de la mayoría de las criaturas, cuya necesidad va disminuyendo y suele finalizar a una determinada edad, se habla de cuidados de larga duración (o cuidados a largo plazo) para aquellos debidos a limitaciones funcionales que no tienden a desaparecer con el paso del tiempo.

Cuidados primarios: Cuidados proporcionados por una persona a otra con la que mantiene relaciones primarias. Desestimamos el uso de términos como “cuidado informal”, “cuidado no profesional” o “cuidado no remunerado” por el contrasentido que supone denominar los cuidados principales (en la realidad, en las preferencias de las personas que necesitan cuidados y en el consenso del conocimiento) por lo que “no son”.

Cuidados profesionales: Cuidados proporcionados por una persona profesional.

Cuidados: Realización de, para o con la persona de actividades de la vida diaria. En ocasiones se hace un uso extensivo del término, para referirse también a otras atenciones o intervenciones que se realizan en el seno de las relaciones primarias o en los servicios sanitarios, sociales u otros.

Dependencia (funcional): Limitación importante en la autonomía funcional que hace que la persona necesite cierto grado de ayuda externa para actividades de la vida diaria.

Desprotección: Desamparo. Denominación que reciben algunos casos de exclusión relacional, es decir, de limitación o carencia de relaciones familiares que compensen las limitaciones funcionales que tienen todas las niñas, niños y adolescentes y algunas personas adultas.

Discapacidad: Limitación en la autonomía funcional.

Disciplina: Área de conocimiento estructurada y reconocida en el mundo académico o formativo.

Diversidad: Cualidad de los grupos, comunidades o sociedades según la cual existen diferencias sentidas por las personas como seña positiva de identidad. Distinguimos cuatro grandes ejes o dimensiones en torno a las cuales se produce y se reivindica diversidad: sexual o de género, funcional, cultural y generacional. La

diversidad es una propiedad de los grupos, no de los individuos: así, por ejemplo, nos parece aceptable afirmar que en un grupo existe una gran diversidad funcional pero no el uso de la expresión “persona con diversidad funcional”.

Economía de la longevidad: *Silver economy*. Parte o dinamismo de actividad económica especialmente orientada a (o relevante para) las personas mayores.

Edadismo: Discriminación por motivo de edad.

Efectos: Cambios en las personas destinatarias o en sus situaciones o entornos que suceden gracias a las actividades de intervención (social, en nuestro caso). Hay tres tipos de efectos: productos (fruto o entregable material), resultados (efectos directos de las actividades) e impactos (efectos indirectos de las actividades).

Empoderamiento: Proceso de adquisición de poder, de control sobre la propia vida, de autonomía, de capacidad de transformación de la realidad.

Envejecimiento activo: Propuesta para la vida de las personas que se van haciendo mayores y para las políticas públicas que les afectan que subraya la importancia de la realización de diferentes tipos de actividad y de las consiguientes relaciones sociales para la calidad de vida de estas personas.

Envejecimiento: Adquisición por parte de las personas o de las colectividades de edades avanzadas y del relativo declive o deterioro asociado a dichas edades.

Estratificación poblacional: Identificación de segmentos o grupos de personas con características o necesidades semejantes y, previsiblemente, con itinerarios de atención semejantes.

Evaluación: Descripción, análisis y valoración de las necesidades, capacidades o situaciones con las que nos encontramos y de las necesidades, capacidades o situaciones una vez se ha ejecutado o realizado el cuidado, apoyo o intervención y, presumiblemente, se han logrado los resultados esperados (cambios en las necesidades, capacidades o situaciones). El diagnóstico y el pronóstico son dimensiones de la evaluación y, manejados a escala poblacional permiten segmentar o estratificar, y en su caso cribar a las personas y anticiparse proactivamente en la intervención.

Exclusión social: Limitación importante en la participación de la persona en las diferentes esferas o sistemas que permiten la satisfacción de sus necesidades. Puede incluir: exclusión administrativa, relacional, económica, residencial, laboral, educativa, sanitaria u otras.

Fragilidad: Situación en la que el bien (en nuestro caso la interacción) es menos resiliente o resistente a su deterioro o disminución.

Habilidades: Equivalente a capacidades. Pueden tener un carácter más físico, intelectual, emocional o social, por ejemplo.

Habilitación: Acción que incrementa la autonomía funcional de la persona. Si se trata de recuperación de un grado de autonomía funcional que se poseía, la llamamos rehabilitación.

Historia de vida: Método de intervención propio de la atención centrada en la persona, que se apoya en la exploración de la biografía de la persona y en la actualización de su proyecto de vida.

Inclusión social: participación de la persona en las diferentes esferas o sistemas que permiten la satisfacción de sus necesidades. Puede comprender: inclusión

administrativa, relacional, económica, residencial, laboral, educativa, sanitaria u otras.

Innovación: Cambio en tecnologías o prácticas basado en el conocimiento y que genera valor.

Institucionalización: Ingreso o tratamiento de una persona en centros de atención integral (denominados instituciones totales) alejados o desconectados de relaciones primarias y entornos comunitarios.

Integración (o inclusión) relacional: Disposición, por parte de la persona, de vínculos primarios que puedan dar o contribuir a dar satisfacción a sus necesidades. Sería equivalente a apoyo social.

Integración horizontal: Coordinación o articulación intensa y estable entre actividades o estructuras pertenecientes a diferentes sectores de actividad. Por ejemplo, entre la actividad de un servicio social de base, un centro de salud y un servicio de rehabilitación de viviendas.

Integración vertical: Coordinación o articulación intensa y estable entre actividades o estructuras pertenecientes al mismo sector de actividad. Por ejemplo, entre la actividad de un servicio social de base y un servicio social especializado en violencias machistas.

Interacción: En el campo de la intervención social, ajuste dinámico entre autonomía para las decisiones y actividades de la vida diaria e integración relacional primaria de carácter familiar y comunitario.

Interdisciplinariedad: Aproximación al conocimiento de una realidad en la que se utilizan y se relacionan conceptos e instrumentos de varias disciplinas.

Intervención social: Actividad formalizada cuya finalidad (efecto esperado) es la complementación y mejora de la interacción de las personas. Las principales áreas de conocimiento o disciplinas de referencia para la intervención social son el trabajo social, la educación (y pedagogía) social y la psicología de la intervención social.

Investigación: Proceso sistemático que permite obtener conocimiento sobre la realidad y facilita el avance teórico y metodológico disciplinar y el desarrollo de capacidades y tecnologías de aplicación profesional.

Longevidad: Mayor duración de las trayectorias vitales de las personas.

Maltrato: Situación en la que un comportamiento violento en las relaciones primarias (de pareja, parental, filial, convivencial o vecinal) daña la integridad física o moral de una persona.

Necesidad social: Todas las necesidades, por definición, son individuales. Entre las necesidades, convencionalmente, se identifican algunas como sociales en la medida en que se asocian a unas políticas públicas, convencionalmente adjetivadas como sociales (en función del momento histórico y de la manera en la que los poderes públicos han asumido responsabilidad sobre ellas). Las necesidades denominadas sociales no son más básicas, fundamentales o primarias que otras.

Necesidad: Dependencia por parte de la persona respecto de aportes o provisiones procedentes del entorno. Las necesidades son identificadas por la comunidad de conocimiento o la comunidad política (no necesariamente sentidas y expresadas por la persona) y, más que como carencias, las vemos como capacidades y potencialidades de las personas y para las cuales podemos identificar un recurso,

producto o servicio consumible o disfrutable individualmente que permita su satisfacción.

Objeto: Necesidad o finalidad de referencia para un sector de actividad. Por ejemplo, decimos que el objeto de los servicios sociales es la interacción o que el objeto de los servicios sanitarios es la salud.

Paliación: Atención paliativa. Intervención que aspira a reducir o hacer más llevadero el deterioro de un bien (en nuestro caso la interacción) y a limitar o reducir en lo posible el riesgo o daño para ese bien.

Personas: Destinatarias y razón de ser de la intervención social. Nos referimos a todas las personas, en la medida en que no entendemos ni una intervención social que se permita discriminar o excluir a personas por ninguna condición (administrativa, de edad, funcional o de cualquier otra índole) ni aquella que pretende olvidar su necesaria universalidad para dedicarse únicamente a determinados perfiles de población.

Prestaciones: Son las actividades, los apoyos, las unidades en las que pueden desagregarse la intervención o los servicios. Los servicios sociales contienen prestaciones propias (como el acompañamiento social) y pueden contener prestaciones que no son propias (como el alojamiento).

Prevención: Intervención o actuación que evita que aparezca, se acreciente o se agrave una necesidad, situación o problema. La acción preventiva se caracteriza por su precocidad y proactividad y pretende hacer innecesaria o menor otra intervención, posiblemente más intensa y costosa. En materia de prevención, cabe distinguir entre prevención primaria (anterior a la aparición del fenómeno que nos preocupa), secundaria (en estadios precoces del fenómeno o cuando se considera que hay riesgo de que aparezca) y terciaria (cuando el fenómeno se ha manifestado). En un sentido parecido cabe hablar de prevención universal, selectiva e indicada: prevención universal (cuando actuamos con toda la población), prevención selectiva (cuando actuamos con la población en situación de riesgo o vulnerabilidad) y prevención indicada (cuando actuamos con la población afectada).

Profesión: Actividad humana que se ha consolidado en el tráfico de las transacciones económicas regladas o formalizadas y para la que se exige la cualificación en una disciplina o área de conocimiento científico o basada en el conocimiento científico.

Recursos: Insumos o aportes necesarios para la realización de actividades que pretenden dar respuesta a necesidades. Los recursos pueden ser humanos (aporte de trabajo de las personas), materiales, económicos o de información. Son consumidos o transformados en las actividades para desencadenar los efectos (es decir, la satisfacción de las necesidades).

Relaciones primarias: Relaciones de reciprocidad mantenidas voluntariamente con connotaciones afectivas. Incluyen las familiares (como las parentales, conyugales o filiales), de amistad, de convivencia, de vecindad, de (re)conocimiento.

Relaciones secundarias: Relaciones mediadas por la participación en actividades formalizadas. Pueden ser de ciudadanía (ejercicio de derechos y deberes en establecimientos públicos), de intercambio (compra y venta en régimen de mercado) o de solidaridad (mediante la pertenencia a organizaciones voluntarias).

Riesgo: Situación en la que hay mayor probabilidad de que un agente del entorno pueda causar daño a un bien.

Sector de actividad (o ámbito sectorial): Conjunto de organizaciones dedicadas a dar respuesta, mediante actividades formalizadas (regladas, profesionalizadas) a una misma área o tipo de necesidades. Así, hablamos de sectores como el del transporte, la salud, las telecomunicaciones, la alimentación, el vestido, el ocio, la vivienda, la seguridad u otros. Normalmente cada sector de actividad tiene actividades, profesiones y disciplinas predominantes y características: la arquitectura en el sector de la vivienda, por ejemplo.

Servicios sociales: Dentro de la estructuración de los ámbitos (sectores) de actividad en nuestras economías, denominamos servicios sociales a aquellos en los que la actividad principal, que caracteriza a las organizaciones que forman parte del sector es la intervención social. Lógicamente, en los servicios sociales también tienen lugar otras actividades diferentes de la intervención social (por ejemplo una intervención sanitaria o el alojamiento de una persona), del mismo modo que la intervención social puede tener lugar en otros servicios diferentes de los servicios sociales (por ejemplo, profesionales de la intervención social en los juzgados o en las escuelas).

Servicios: Conjuntos estandarizados de actividades, apoyos o cuidados. Las modalidades de servicios sociales son: telemática, en medio abierto, domiciliaria, ambulatoria, diurna, nocturna y residencial.

Soledad: Percepción subjetiva negativa de limitaciones en la integración relacional.

Tecnología: Estandarización de la ejecución de una actividad basada en el conocimiento, en principio, científico. Puede tener o no tener una materialización en dispositivos físicos.

Transversalidad: Cualidad de un problema, situación, intervención o política que afecta o interesa simultáneamente a varios sectores o ámbitos de actividad.

Violencia: Uso o amenaza de uso de la fuerza física capaz de provocar daño inmediato o mediato en la persona que es objeto de ella.

Vulnerabilidad: Situación en la que un bien puede verse afectado o menoscabado por algún agente del entorno.

Bilbao a 4 de octubre de 2021