

Tipología de clientes en Trabajo Social: una herramienta para la mejora de la intervención profesional

(Artículo ganador de la XVIIª edición del Premio Científico, modalidad Intervención Profesional del Trabajo Social)

Belén Navarro Llobregat

Trabajadora Social Centro de Servicios Sociales Comunitarios “Alpujarra”. El Ejido. Almería

Resumen

Existen distintos términos para nombrar a las personas que son atendidas desde la disciplina del Trabajo Social y existen diferentes conceptos para describir la problemática social en que se encuentran. Este trabajo, que contiene dos partes diferenciadas, consiste en una revisión bibliográfica de los diferentes vocablos que designan a los clientes y un análisis de las clasificaciones o tipologías existentes sobre clientes en trabajo social atendiendo a la naturaleza del problema que padecen. La revisión de ambas cuestiones conduce a la necesidad de reflexión acerca de los términos que habitualmente se utilizan para designar las situaciones que atraviesan los clientes y a la importancia de clasificar para la mejora del diagnóstico y la intervención social. Se constata la escasez de reflexiones taxonómicas existentes en español y se propone, por último, una tipología de clientes, desde la óptica del modelo eco sistémico, como herramienta para los trabajadores sociales.

Palabras claves

Clientes, usuarios, exclusión social, tipología de clientes, trabajo social.

Abstract

There are different terms to name the people that are served from the discipline of Social Work and there are different concepts to describe the social problems that are found. This work, which contains two differentiated parts, consists of a bibliographic review of the different words that designate customers, and an analysis of ratings or existing typologies of customers in social work according to the nature of the problem they suffer. The revision of both issues results in the need to reflect on the terms that are commonly used to describe situations that customers go through and the importance of classifying them in order to improve the diagnosis and social intervention. It is noted the shortage of Spanish-based taxonomic reflections and it is proposed, finally, a typology of customers, from the perspective of the echo systemic model as a tool for social workers.

Keywords

Customers, users, social exclusion, typology of customers, social work.

1. Introducción

Afirma Payne (1995) que el Trabajo Social es una actividad socialmente construida que sólo se puede comprender a través del análisis de los elementos participantes: el propio trabajador social, el cliente y el contexto.

Es conocida la insistencia por parte de los trabajadores sociales por encontrar su posición dentro de las ciencias sociales, su perpetua búsqueda de la identidad profesional (Barriga, 2009) en un empeño existencialista que, en estos días, consolidado ya como disciplina y profesión, no beneficia ni a la una ni a la otra. Paralelamente, hay poco escrito sobre el perfil de las personas a las que esta profesión se dirige: nuestros clientes (se utilizará este término, por el momento, al ser el más consensuado por los autores, los profesionales prefieren el vocablo *usuarios*). Estos sujetos constituyen un grupo heterodoxo al que se ha tratado de comprender utilizando los conocimientos que otras ciencias sociales nos aportan.

Los trabajadores sociales hablamos continuamente de nuestros clientes pero la realidad es que la figura del cliente ha sido muy poco estudiada en la disciplina (Suárez y Palomar, 1993), hasta el punto de que ni siquiera hay acuerdo en cuanto a su denominación: clientes, usuarios, ciudadanos. En este sentido, la propia denominación del otro ya debería ser objeto de reflexión porque el uso de uno u otro término no es gratuito, sino que lleva aparejado una percepción concreta acerca de los sujetos de intervención en Trabajo Social y del propio Trabajo Social en general.

La incorporación de conocimiento de otras ciencias ha servido para dotar al Trabajo Social de un cuerpo teórico consistente, pero también, en algunas ocasiones, se han incorporado nociones para comprender a los clientes sin pararnos a deconstruirlas. Un ejemplo lo constituyen los clientes en exclusión social; hemos aceptado este concepto, proveniente de la sociología, pero es utilizado indistintamente junto con el de clientes multi problemáticos, en riesgo social, en desventaja social... Esta confusión terminológica es también producto de lo poco que se ha investigado sobre tipología de clientes desde la disciplina del Trabajo Social en español.

Por esta razón consideré que, a pesar de lo árido que pudiese parecer, la taxonomía es importante como herramienta orientativa para la intervención profesional. Me interesa mucho investigar qué se ha escrito sobre el cliente y sus distintas denominaciones, cuáles son las clasificaciones que se han realizado y cómo puede ayudar el conocimiento de los diferentes tipos de clientes a mejorar la praxis. Mi planteamiento es que si conocemos mejor las características de las personas para las que trabajamos, podremos ajustar la intervención profesional a sus necesidades y potenciales, y aquí es donde entra la aplicación práctica que pretendo ofrecer, todo ello desde la óptica del modelo eco sistémico.

2. Presentación del tema

Es mi intención realizar un estado de la cuestión sobre el cliente en Trabajo Social integrando teoría y práctica¹ para ofrecer elementos de mejora en la intervención o acción² profesional.

.....

¹ Martín explica que la praxis “es el ejercicio de integrar la teoría en la práctica y viceversa, es la constante relación entre ambas dimensiones para asegurar la profesionalidad en la intervención social” Martín, M. (2009). Ocho posibilidades de entender (o no) el Trabajo Social. *Cuadernos de trabajo social*, 22, 227-241.

² Moix propone la utilización del término acción en sustitución de *intervención*. Véase Moix, M. (2004). El Trabajo Social y los Servicios Sociales. Su concepto. *Cuadernos de trabajo social*, 17, 131-141.

Mis hipótesis de partida son las siguientes:

- Se ha analizado muy poco la figura del cliente en trabajo social en España.
- Las diferentes denominaciones responden a posicionamientos sobre el propio trabajo social.
- Se utilizan términos para designar a diferentes personas sujetos de nuestra intervención sin profundizar en las características de éstos.

La llegada de los modelos de intervención al Trabajo Social ha supuesto una mejora sustancial en la calidad de la intervención de los trabajadores sociales; el problema, a mi juicio, es la utilización de esos modelos sin tener en cuenta dos cuestiones: la primera, que dichos modelos no son recetas para aplicar de forma sistemática, sino que llevan aparejados una serie de valores y posicionamientos ante la realidad. La segunda dificultad estriba en que no siempre se aplican adecuadamente porque es necesario profundizar en las técnicas que estos modelos llevan aparejadas.

Quiero tratar de resolver estas dificultades partiendo del conocimiento del cliente y de una taxonomía orientada a la mejora de la intervención, todo ello desde la óptica del modelo eco sistémico, al ser este el más consolidado en el Trabajo Social por su avanzado desarrollo.

Es importante diferenciar taxonomía de etiqueta; no se trata de establecer categorías cerradas que atribuyan características destinadas a cosificar a las personas, de lo que se trata es de buscar características comunes que permitan agrupar las problemáticas y así poder diseñar técnicas diferenciadas de intervención.

(...) El componente activo y auto constructivo de la realidad, tantas veces señalado desde el Trabajo Social y apoyado en la actualidad por las teorías críticas de las ciencias sociales no debe plantearse como incompatible con la posibilidad de discernir, inducir, generalizar sobre lo que de común tienen sujetos y problemas en nuestras sociedades contemporáneas (Suárez y Palomar, 1993, p. 102).

En resumen, la *personalización* “que exige reconocer el valor del destinatario no como objeto sino como sujeto activo” e *individualización*³ “expresada en la necesidad de adecuar la intervención profesional a las particularidades específicas de cada persona”, no deben ser incompatibles con la búsqueda de aspectos comunes en los clientes que posibiliten el establecimiento de clasificaciones.

3. Marco teórico

Este apartado, junto con la discusión crítica, constituye el núcleo de la investigación. Para una mejor comprensión de las argumentaciones teóricas que sustentan el mismo se ha estructurado en dos partes, una en la que se abordan cuestiones de carácter más general y la parte dedicada al marco teórico relativo a la figura y tipología de clientes en trabajo social.

3.1. Apuntes de partida

En este artículo se parte de algunos aspectos centrales en el Trabajo Social como disciplina para ir aterrizando hasta la dimensión profesional y pragmática, con el fin de ofrecer

.....
³ Principios generales del trabajo social, recogidos en el Código Deontológico. Portal del Consejo General del Trabajo Social - El consejo - Código Deontológico. (s. f.). Recuperado 15 de septiembre de 2013, a partir de http://www.cgtrabajosocial.com/consejo/codigo_deontologico

algunos apuntes que puedan contribuir a la mejora de la acción profesional.

Por ello, parece oportuno exponer ciertos conceptos e ideas que constituyen la base epistemológica de este trabajo y que pueden ayudar a comprender mejor lo expuesto

3.1.1. El objeto en Trabajo social

Dice la Real Academia de la Lengua que el objeto es “la materia o asunto de que se ocupa una ciencia o estudio”⁴. Profundizando sobre este concepto en el ámbito de las ciencias sociales, el Diccionario de Trabajo Social apunta que “el objeto es una construcción abstracta, diferenciada del plano de la realidad física” (de la Fuente, 2012, p.356). El objeto trata de responder a la pregunta ¿a qué se dedica la disciplina, en este caso, del Trabajo Social?

A lo largo de la historia de la disciplina se han ofrecido diferentes nociones acerca del objeto, teniendo como referencia a qué se dedica el trabajo social: el problema social y la necesidad social. En otros momentos el objeto se ha establecido desde el punto de vista de a quién se dirige la disciplina: el individuo desajustado, el hombre oprimido o explotado.

También se ha descrito el objeto de la disciplina, situándolo en el dónde: el área de interacción entre el individuo y su medio. “Los términos señalados adolecen de ambigüedad y, a un tiempo, de demasiada concreción” (Zamanillo, 1999, p.25).

Esta confusión a la hora de delimitar el objeto en Trabajo Social ha generado también dificultades en lo referente a la definición y la taxonomía de los clientes, razón por la que se incluye este concepto dentro del marco teórico.

Para enmarcar la investigación, se atenderá a la propuesta de Zamanillo, que define el objeto del trabajo social de la siguiente forma: “todos los fenómenos relacionados con el malestar psicosocial de los individuos ordenados según su génesis socio-estructural y su vivencia personal” (Zamanillo, 1999, p.29). Es muy interesante esta definición del objeto por varias razones: en primer lugar, rompe con la concepción asistencialista del trabajo social, basada en el binomio necesidad-recurso, en segundo lugar amplía la mirada hacia los procesos relacionales de individuos, grupos y comunidades.

Desde esta perspectiva, el abordaje de situaciones de crisis o problemáticas no exclusivamente relacionadas con la carencia material cobra sentido. Tanto es así que el XII Congreso Nacional de Trabajo Social, a celebrar el próximo mes de noviembre, llevará por título *El trabajo social en tiempos de malestares*.

Por último, resuelve el dilema de si el trabajo social debe transformar al individuo o a la sociedad porque incluye ambas cuestiones; al hablar de génesis socio estructural se refiere al origen social de los problemas del individuo y al expresar la vivencia personal incluye aquellas causas individuales que originan desajuste de las personas en el medio.

3.1.2. Modelos psicosociales y Trabajo Social.

El término modelo es tan genérico que es necesario acotar su significado en el tema objeto de este trabajo, sobre todo teniendo en cuenta que la aparición de la noción de modelo aplicada a la ciencia ha supuesto una revolución, especialmente en el ámbito de las ciencias sociales. Viscarret (2009) afirma:

“Los modelos son hoy en día una herramienta fundamental de análisis, descripción y predicción de los que la ciencia dispone para llevar a cabo la sistematización, control y comprensión de los aspectos

.....
4 Diccionario de la lengua española - Vigésima segunda edición. (s. f.). Recuperado 20 de mayo de 2013, a partir de <http://lema.rae.es/drae/?val=objeto>.

más relevantes de la realidad física y social. El modelo para la ciencia sería un esquema básico de comportamiento que los científicos crean y generan a partir de un conjunto de enunciados teóricos y de observación considerados verdaderos” (pp. 296-297).

Dicho de otra manera, “un modelo para la ciencia es una construcción simplificada de la realidad, que surge de la teoría y que puede ser constatada empíricamente en la práctica” (Viscarret, 2009, p.301). El modelo, por tanto, cumple una función bisagra entre la teoría y la práctica; ofrece una explicación teórica de los hechos sociales y es una guía que se aplica a la práctica profesional, esta doble vertiente es la que ha generado la acomodación de distintos modelos profesionales a la praxis del trabajo social, que tiene, como misión, la mejora de la calidad de vida de los individuos y la transformación social.

A partir de los años 70 del pasado siglo comienzan a aparecer aplicaciones de los modelos psicosociales al Trabajo Social, de la mano del profesor Lutz⁵, de la Universidad de Connecticut, siendo los modelos de actuación o intervención patrones de procedimientos estandarizados, asumidos por los trabajadores sociales (Hernández y Cívicos, 2005, pp. 62)

Los modelos en trabajo social contienen las siguientes dimensiones (De la Red, citada en Viscarret, 2009):

- “Elementos filosóficos, ideológicos y valores.
- Elementos teóricos que lo sustentan.
- Elementos de análisis que explican su aplicación a una realidad determinada.
- Elementos metodológicos: técnicas.
- Elementos funcionales en relación con resultados obtenidos” (p. 66).

Profundizar en el conocimiento de los modelos psicosociales ha posibilitado realizar un giro en este trabajo, puesto que inicialmente se pretendía relacionar los distintos tipos de clientes con diferentes modelos psicosociales pero un análisis más detallado ha permitido comprobar el error inicial. Campanini y Luppi (1996) hacen una reflexión sobre si es adecuado el uso simultáneo de modelos diferenciados en el ámbito de la intervención social, según la problemática que aborden y concluyen (Campanini y Luppi, 1996):

“(…) hay modelos que reúnen bases teóricas profundamente distintas entre sí, que implican modalidades de lectura de la realidad y nexos causales, a veces divergentes (...) resultaría arduo y confuso adquirir esquemas de pensamiento tan diferentes entre sí y conocer las respectivas capacidades técnicas para aplicarlos en concreto” (pp.32-33).

En otras palabras, no es posible intervenir utilizando diferentes modelos ad hoc para cada situación porque las bases ideológicas y metodológicas son tan diferentes que implican formas de pensamiento incompatibles entre sí, cosmovisiones, a veces, incluso antagónicas.

3.1.3. Modelo eco sistémico en Trabajo Social

No resulta arriesgado afirmar que el modelo eco sistémico es uno de los enfoques psicosociales de mayor arraigo en el Trabajo Social como disciplina y profesión. La ingente cantidad de publicaciones que han visto la luz recientemente y la formación adquirida por los profesionales ha supuesto un avance importante en su desarrollo. A modo de ejemplo, en el ámbito académico son destacables las publicaciones, individuales y colectivas, del

.....
5 Para profundizar, Lutz, W. A. (1970): Emerging Models of Social Casework Practice. Mimeo: Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Connecticut.

profesor Viscarret, de la Universidad Pública de Navarra, referente en el análisis del citado modelo.

La teoría general de sistemas no procede de las ciencias sociales sino de la física y de la biología y se sustenta sobre tres pilares: la metáfora orgánica del universo, el nacimiento de la cibernética y el interés por los sistemas abiertos y el entorno, es decir, la ecología (Viscarret, 2007). Será a partir de la Segunda Guerra Mundial cuando la teoría general de sistema encuentre acomodo entre las ciencias sociales, con las aportaciones de Luhman⁶ y Watzlawick⁷.

Según Hernández y Cívicos (2005) el modelo sistémico aplicado al Trabajo Social busca la explicación de un problema social no en causas aisladas o en una causa determinada que conduce a un efecto concreto, sino en “las características de interrelación y de causalidad circular de los componentes entre sí y de éstos con el sistema en su totalidad, entendiendo que el todo es más que la suma de las partes” (p.86). En resumen, el modelo sistémico pone el foco en las relaciones que se establecen dentro del sistema en cuestión y aparca el determinismo causa-efecto.

En Trabajo Social coexisten dos modalidades del enfoque sistémico (Payne, 1995):

- La teoría de sistemas generales
- La teoría de sistemas ecológicos o modelo eco sistémico.

La perspectiva eco sistémica es más amplia que el modelo sistémico puro pues, al introducir el concepto de ecología amplía el foco al incluir muy exhaustivamente las relaciones del individuo con su / s entorno / s. “La perspectiva ecológica señala que las necesidades y los problemas son generados por las transacciones que se dan entre las personas y sus entornos” (Viscarret, 2007, p.286). Dichas transacciones problemáticas son una constante en los individuos que son sujetos de la intervención de los trabajadores sociales, razón por la que el modelo eco sistémico ha encontrado un importante acomodo dentro de la disciplina.

Bronfenbrenner⁸ establece que los distintos entornos son los siguientes: microsistema (entorno más inmediato del individuo), mesosistema (la comunidad), exosistema (el individuo no participa directamente pero le afecta) y macrosistema (valores culturales y demás) (Bronfenbrenner citado por Hernández y Cívicos, 2005). Esto quiere decir que los trabajadores sociales para poder entender y transformar la problemática que padecen sus clientes deben conocer los diferentes entornos en que éstos se hallan insertos puesto que todos ellos, en mayor o menor medida, les afectan.

Para finalizar este epígrafe, es muy interesante resaltar, siguiendo a Viscarret (2007), que el modelo eco sistémico introduce un importante cambio en lo referente al término cliente: ya no se trata de clientes individuales, sino que se amplía la mirada hacia todos aquellos relacionados con la situación problemática por lo que hay que referirse al sistema cliente. Esta cuestión también es recogida por Suárez y Palomar (1993) señalando la importancia de las terapias sistémicas, que ponen de manifiesto que los problemas individuales deben ser analizados desde un punto de vista social.

.....

⁶ Luhman desarrolla el concepto de autorreferencia de los sistemas; el sistema se define respecto de un entorno determinado (Viscarret, 2007, p.266).

⁷ La Teoría de la Comunicación Humana de Paul Watzlawick constituye una revolución dentro de las ciencias humanas, al formular una serie de axiomas básicos de comunicación (Campanini y Luppi, 1991).

⁸ Bronfenbrenner es un psicólogo norteamericano, principal impulsor del modelo ecológico aplicado a las ciencias sociales; para profundizar véase Bronfenbrenner, U. (1987). La ecología del desarrollo humano: experimentos en entornos naturales y diseñados. Barcelona: Paidós Ibérica.

Cabe concluir este apartado del marco teórico, dedicado a la exposición de algunas cuestiones de partida, realizando una breve recapitulación de lo expuesto en el mismo. En primer lugar, se ha descrito el objeto del trabajo social, cuestión importante porque su definición ha condicionado la evolución de la profesión; entender el trabajo social como una disciplina que atiende el malestar psicosocial rompe con el binomio necesidades-recursos e impulsa el giro de la profesión hacia una atención más relacional, donde tienen cabida una tipología más amplia de clientes.

3.2. El cliente en trabajo social:

3.2.1. Evolución histórica del concepto cliente en Trabajo Social

Las dos aportaciones más relevantes en cuanto a la evolución del concepto objeto de este trabajo provienen de Cristina de Robertis y Teresa Zamanillo. La primera realiza un análisis de la significación de la persona en la intervención desde el Trabajo Social y la segunda analiza el objeto en Trabajo Social en relación con *a qué* y *a quien* se dirige el trabajo social.

De Robertis (2003) inicia su argumentación explicando que en los orígenes de la profesión los trabajadores sociales denominaban a sus clientes *casos*, en la línea del modelo médico. Posteriormente, Richmond introduce el término *cliente* en 1922:

“El caso del trabajador social es la situación o el problema social, no la / s persona / s involucrada / s. Para nombrar a la persona y distinguirla de su problema, el término utilizado generalmente, hoy en día, es el de cliente” (Richmond citada en De Robertis, 2003, p.58)

Así pues, el término *cliente* es asumido por la comunidad científica y profesional, siendo incluso incorporado por Rogers (2000)⁹. Luego, prosigue De Robertis (2003), el término es desechado por muchos núcleos profesionales, siendo reemplazado por usuario o beneficiario. Finalmente, de Robertis (2003) se inclina por el uso del término *ciudadano*, por considerar que es más adecuado en un contexto democrático, garantizado por la existencia de derechos subjetivos.

Por su parte, Zamanillo, aunque realiza un análisis sobre el objeto en Trabajo Social, ofrece algunas consideraciones de interés. Zamanillo (1999) establece el objeto del trabajo social en relación con etapas epistemológicas que se dan a lo largo de la historia del trabajo social:

1. Individuo y/o situación: del funcionalismo al interaccionismo simbólico: Si en los inicios de la profesión se situaba el núcleo de los problemas de los *casos sociales* en sus conflictos intrapersonales, posteriormente, gracias a las aportaciones de Richmond y el funcionalismo, que incluyen aspectos ambientales, el cliente es visto como un *individuo desadaptado*.
2. El hombre oprimido: una perspectiva dialéctica. A partir de los años 60, el llamado movimiento de reconceptualización da un giro radical, estableciendo el objeto del trabajo social no como la inadaptación sino como la tensión en la que coexisten el *individuo oprimido* y la sociedad opresora.
3. Las necesidades sociales, un enfoque de planificación: En la etapa que sigue al *movimiento de reconceptualización* existe un acuerdo sobre el objeto del Trabajo Social: la

.....
 9 Carl Rogers es un psicólogo norteamericano, fundador del enfoque humanista en psicología e impulsor de las terapias no directivas. Su libro *El proceso de convertirse en persona*, es un clásico de la psicoterapia. Rogers, C. (2000) *El proceso de convertirse en persona: mi técnica terapéutica*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.

satisfacción de las necesidades sociales que deben ser cubiertas por el estado cuando trascienden a los individuos. Aquí comienza a relacionarse trabajo social con el sistema público de servicios sociales, marco en el que los vocablos *usuario* o *beneficiario* encuentran todo su sentido.

Actualmente, Zamanillo (1999) concibe el objeto del trabajo social como el malestar psicosocial de los individuos, ordenado según su génesis estructural y su vivencia personal.

A modo de resumen, en los inicios de la profesión se emulaba el modelo médico, por lo que las trabajadoras sociales se referían a las personas que atendían como *casos* sociales; fue Richmond quien introdujo el término *cliente*, separando así al individuo de su problemática. En los años 60 del pasado siglo, autores del llamado *movimiento de reconceptualización* se opusieron al término cliente por considerarlo inadecuado en el contexto de una sociedad opresora. Actualmente coexisten los términos *cliente* y *usuario* (en el sentido de persona que usa los servicios sociales) en el ámbito de la profesión y cliente y ciudadano en el ámbito de la disciplina.

3.2.2. Denominaciones actuales:

Para conocer cuáles son las denominaciones actuales que designan a las personas atendidas por los trabajadores sociales, se ha acudido a todos los diccionarios que hay publicados sobre trabajo social en español, que son:

- Ander Egg, E. (1987). Diccionario del Trabajo Social
- Arredondo, R (2010). Diccionario Práctico Trabajo Social.
- De Lucas, F., & Arias, A. (2010). Diccionario internacional de Trabajo Social y Servicios Sociales.
- García, T., De Lorenzo, R., & Vázquez O. (Eds.). (2012). Diccionario de Trabajo Social.

También se han incluido algunas conceptualizaciones no recogidas en diccionarios, pero que, por su contenido, merecen ser expuestas en este apartado. Se indican las acepciones encontradas en los distintos diccionarios, por orden cronológico de publicación de los mismos.

Ander-Egg (1987) recoge como acepción, únicamente el término *cliente*, “para designar a la persona que recurre al asistente o trabajador social con el fin de requerir un servicio al que tiene derecho” (p.60), pero realiza una revisión crítica del mismo, en la línea del movimiento de reconceptualización, por lo que, aunque recoge esta acepción, no la comparte. Este autor, además, no recoge ninguna otra acepción para referirse a las personas a las que los trabajadores sociales prestan sus servicios. Su *Diccionario del Trabajo social* fue el único escrito en español hasta 2010, fecha en la que se publican dos diccionarios más sobre Trabajo Social en español.

El primero de ellos, publicado por el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Málaga, recoge los términos *cliente* y *usuario*.

Al primero se refiere así: “(...) Persona que solicita la ayuda de un trabajador social u otro profesional que esté en condiciones de prestársela” (Arredondo, Cosano, Gutiérrez, Morales, Ortiz y Rivas, 2010, p.38). Esta definición bien podría referirse a cualquier persona que es atendida por un profesional, independientemente de su ámbito de actuación profesional.

Con respecto al término *usuario*, el término es recogido como la “(...) Persona destinataria de la acción profesional de los trabajadores sociales” (Arredondo, et al., 2010, p.170).

Esta definición se limita a relacionar usuario como destinatario y es la que se usa habitualmente por los profesionales en ejercicio, como se ha podido constatar a través del propio ejercicio durante dieciocho años.

De lo expuesto se desprende que para los autores del citado diccionario la diferencia entre los vocablos *cliente* y *usuario* es la circunscripción de éste último al área de actuación del trabajo social, aunque bien podría decirse que el usuario es la persona que acude a los servicios sociales.

Por su parte, el *Diccionario Internacional de Trabajo Social y Servicios Sociales* sólo recoge el vocablo *cliente*, aunque apunta como palabras relacionadas *consumidor* y *usuario de servicios*. El diccionario señala que *cliente* es el “individuo, grupo, familias o comunidades destinatarias de los servicios provistos por los trabajadores sociales” (De Lucas y Arias, 2010, p.34). Además de la definición del vocablo en cuestión, los autores añaden una nota aclaratoria, que dice así:

“Cuando hablamos de clientes podemos comprobar que pueden ser voluntarios o involuntarios. Los primeros son los que solicitan o acceden a los servicios. Los segundos son quienes no desean serlo y reciben los servicios bajo coacción (individual, familiar, organizativa) u orden (p.ej. del juez)” (De Lucas y Arias, 2010, p.34).

Esta definición incluye un aspecto a destacar: la involuntariedad. Hay clientes que, efectivamente, son atendidos por mandato judicial, lo que pone de manifiesto las dificultades de trasladar el término cliente al ámbito del trabajo social sin una reflexión etimológica previa.

El diccionario de publicación más reciente es el *Diccionario de Trabajo Social*, que acaba de ver la luz a finales del pasado 2012. Contiene los términos *cliente* y *ciudadano*, pero no *usuario*.

“Según la ISO 9000:2000, cliente o ciudadano es la organización o persona que recibe un producto o servicio. Suelen diferenciarse dos tipos de clientes: el externo es la persona o entidad externa a la organización que mantiene con ella una relación comercial; realiza pedidos y paga por ellos; el interno es la persona que, dentro de la organización, demanda de otras la producción de un bien o servicio. Dentro de la organización, todos los trabajadores son clientes o proveedores” (Romero, Pozo, Macías y Fernández, 2012, p.90).

Aquí los autores se han limitado a trasladar la norma ISO al contexto del trabajo social sin tener en cuenta las particularidades de la disciplina.

Con respecto al vocablo *ciudadano*:

“Se refiere a las personas que conforman el Estado. Se trata de una construcción político-moral, ya que ser ciudadano implica tener sentido de identidad y pertenencia en el lugar donde se interactúa socialmente, responsabilidad, derechos y obligaciones. La condición de ciudadana/o en las sociedades actuales, se obtiene con la mayoría de edad, ya que se entiende que a partir de ese momento es cuando la persona es capaz de afrontar con madurez y capacidad los derechos y las obligaciones que se derivan de esa condición” (Cáceres, Cívicos, Hernández y Puyol, 2012, pp.88-89).

En esta definición comienza a relacionarse ciudadanía con identidad, pertenencia, derechos y obligaciones, ideas bastante más cercanas al trabajo social, especialmente en el contexto de la administración pública.

En este sentido, es de resaltar la aportación de Robertis (2003) que, a pesar de no encontrarse contenida en ningún diccionario, es un magnífico ejemplo del otro como ciudadano y profundiza en las ideas apuntadas anteriormente:

“La persona como sujeto es aquella que sostiene una acción, una experiencia, un conocimiento, en oposición a objeto y ya vimos que, a menudo, la persona puede ser tratada como tal: un número, un legajo, un problema. La noción de sujeto afirma su capacidad de decidir e influir en el curso de los acontecimientos y su participación activa en todo lo que le concierne.

En el lenguaje actual del trabajo social, la persona es además sujeto de derechos, es decir, titular de derechos y obligaciones por el hecho de vivir en sociedad. El acceso de la persona a sus derechos sociales se ha transformado en un leitmotiv de los profesionales del trabajo social. ¿Cuáles son dichos derechos? Se trata del derecho a la salud, al alojamiento, a la educación, a una vida decente...

Ser titular de derechos y obligaciones nos conduce al término de ciudadano, es decir, aquel que es «miembro de la ciudad», que vive en y forma parte de un Estado (...) Pero, el concepto de ciudadano va más allá del derecho constitucional. Un ciudadano es también aquel que participa activamente en la vida de la ciudad, el que, más allá de formar parte, modela, modifica, crea, dinamiza la vida social, expone y transmite sus ideas, se organiza con otros para darlas a conocer, lleva adelante proyectos para sí, para otros, con otros. La dinámica ciudadana no es pura afirmación de derechos escritos, es también la organización cotidiana de la vida democrática, la actuación en la vida cívica, la creación permanente de nuevas posibilidades” (pp.68-69).

El concepto *ciudadano* aquí descrito ofrece un interesante punto de vista porque profundiza en varios aspectos centrales del trabajo social: en primer lugar, la persona como sujeto, es decir, como ser autónomo dueño de su propio destino, idea que conduce al paradigma de la *participación*, uno de los caballos de batalla del trabajo social.

En segundo lugar, se explicita que la persona tiene derechos y obligaciones; no se trata de que las personas reciban prestaciones o recursos porque así lo deciden otros, se trata de que los ciudadanos dentro del Estado de Bienestar genere derechos subjetivos y de igual forma, deberes hacia la colectividad.

Por último, la idea de ciudadanía *activa* constituye la base desde la que se construye el *empoderamiento* de los clientes: sujetos responsables, actores de su propio cambio.

Por su parte, Suárez y Palomar (1993) utilizan el término *cliente*; comienzan puntualizando que por cliente también es posible referirse a situaciones multi personales (familia, grupo pequeño, institución, etc.) y señalan que la intervención en trabajo social oscila sobre un continuo individuo-sociedad. Así los clientes del Trabajo Social “son aquellos sujetos individuales o colectivos para los que determinadas condiciones de su contexto se convierten en una amenaza o desafío para su auto conservación y autovaloración” (Suárez y Palomar, 1993, p.116).

A diferencia de la definición de *cliente* contenida en el *Diccionario de Trabajo Social* de Fernández, Lorenzo y Vázquez (2012) que se limita a referenciar la norma ISO 9000:2000, Suárez y Palomar (1993) concretan el significado del vocablo al ámbito del trabajo social, siendo esta definición la más cercana a la disciplina.

Mustieles (2007) difiere de la argumentación anterior, manifestando que, en la línea de Kisnerman (citado por Mustieles, 2007, p.25), el cliente es aquel que paga por un servicio, hecho que no sucede en la interacción entre trabajador social y la persona atendida (excepto en el libre ejercicio de la profesión). Así, utiliza los términos *usuario* y *cliente* dependiendo de si existe contraprestación económica o no, aunque afirma que ninguno de los dos se

ajusta a las características de las personas sujetos de la acción del trabajo social.

La contraprestación económica es un elemento que parece suponer un obstáculo para asumir el término *cliente*. Siguiendo a Marcuello (2004)

“El uso de la palabra —ésta o cualquier otra— denota una posición y unas referencias ideológicas de fondo. Para una gran mayoría no hay ningún problema a la hora de usar el término ‘cliente’. Como tal no les provoca ninguna reacción. Para otros, esa denominación ya define una relación de desigualdad y de distancia entre trabajadores sociales y sus alter ego, las personas con las que se relaciona” (p.104).

Suárez y Palomar (1993) relacionan el concepto de *cliente* con el problema que les lleva a interactuar con el trabajador social y con la dimensión multi personal anteriormente descrita, y esta argumentación es la que conduce a establecer tipologías de clientes, aspecto que constituye el siguiente apartado del marco teórico.

Recogidas las diferentes definiciones encontradas se desprenden algunas consideraciones: el vocablo *usuario* parece insuficiente para describir a la persona sujeto de la intervención profesional en un contexto de democracia en el siglo XXI, pero paradójicamente es el más consensuado en el seno de los profesionales en ejercicio, por su asociación al sistema público de servicios sociales.

El vocablo *cliente*, en cambio, parece haber encontrado acomodo en textos académicos, pero genera rechazo por parte de los profesionales por ser relacionado con una cierta *mercantilización* del trabajo social.

Por último, el vocablo *ciudadano* es toda una declaración de intenciones, pero aún no encuentra respaldo ni académico ni profesional, por lo que es posible concluir que no parece que vaya a consensuarse por el momento ninguno de los tres vocablos aquí referidos.

3.2.3. Tipología de clientes en Trabajo Social

Una vez situado el marco teórico del concepto *cliente*, es conveniente, a continuación, reseñar cuáles son las tipologías o clasificaciones que se han encontrado tras realizar la pertinente revisión bibliográfica.

Tradicionalmente ha existido por parte de la comunidad científica un cierto rechazo al trabajo de tipo taxonómico a pesar del avance teórico que pudiese aportar (Suárez y Palomar, 1993).

La explicación a este fenómeno reside en el sesgo de asociar tipología con etiqueta y ésta con estigma. Hay que tener en cuenta que los trabajadores sociales desempeñan su actividad con personas que, en muchas ocasiones, padecen problemáticas que les provocan el estigma social y la acción de los profesionales consiste precisamente en liberarlos de ese estigma, de ahí el miedo a etiquetar conductas, patologías o dinámicas disfuncionales.

Pero la realidad es que tanto en el ámbito académico como en el ámbito profesional, los trabajadores sociales recurren constantemente a la etiqueta y a la clasificación, especialmente al realizar los diagnósticos. Y es que categorizar forma parte de la cognición individual y es necesaria para la producción de conocimiento. Según Fernández (2003):

“La categorización tiene, en primer lugar, unas importantes funciones cognitivas: organiza y estructura el entorno, tanto físico como social. Ayuda a la simplificación de la información que debemos atender para orientarnos en la interpretación. Las categorías que están formadas en un grupo concreto imponen a la información unos cauces o formas de organización previamente decididas, formuladas en la historia previa del grupo y cristalizadas en el lenguaje. (...) Son un filtro de selección de los estí-

mulos perceptivos” (p.74).

A pesar de la necesidad de identificar y categorizar, no hay libros escritos en España dedicados a analizar ni clasificar la figura del cliente en trabajo social, ni siquiera existen criterios clasificatorios en libros con un contenido más general dentro de la teoría del trabajo social.

Con respecto a la búsqueda en revistas científicas, tan solo se ha encontrado un artículo (Suárez y Palomar, 1993) que hace referencia a diferentes tipos de clientes en trabajo social. Las autoras ofrecen unas breves pinceladas acerca del término *cliente* para después analizar las pocas tipologías sobre clientes que se han realizado por parte de autores extranjeros y finalizar proponiendo su propia categorización. Este artículo, por su rigor y profundidad en el análisis constituye el marco teórico en lo referente a criterios clasificatorios.

Partiendo de la dimensión multi personal del término *cliente*, Suárez y Palomar, (1993, p.103) proponen la siguiente clasificación inicial, que será rebatida por ellas mismas conforme avanza su argumentación teórica

- “1. Los que solicitan la ayuda para ellos mismos.
2. Los que solicitan ayuda para otra persona o sistema.
3. Los que no demandan ayuda pero están bloqueando de alguna forma el desarrollo social de otra persona; un ejemplo son las familias problema y sus hijos.
4. Los que utilizan la ayuda de forma impuesta”

Towle (citado por Suárez y Palomar, 1993, p.106) establece categorías “en función del origen y características de las respuestas de las personas en situación de necesidad”, tendencia que se ha seguido en el ámbito del ejercicio profesional, por ejemplo en lo referente a registro de información en programas informáticos como el SIUSS¹⁰, que establece tipologías de clientes por sectores de población.

Así, se establecen los siguientes criterios clasificatorios para categorizar la tipología de clientes en Trabajo Social (1993):

- a) El desarrollo evolutivo de la persona: Niños, adultos, ancianos.
- b) La naturaleza del problema: Enfermedad, pobreza, marginación, crisis.
- c) El sistema afectado y de intervención: Individuos, familia, grupos sociales, comunidades.

Y se inclinan por establecer su propia clasificación, usando como criterio la naturaleza del problema. Establecen dos tipos de clientes:

- A. El sujeto o cliente desfavorecido.
- B. El sujeto o cliente en crisis.

Con respecto al primero de ellos, Suárez y Palomar lo definen como la persona “(...) inmerso en la pobreza clásica o tradicional, se caracteriza por la existencia de unos indicadores que con forma de modos de vida configuran lo que Oscar Lewis denominó en 1959 la *cultura de la pobreza*” (Suárez y Palomar, 1993, pp. 108-109). La *cultura de la pobreza* a la que hacen referencia las autoras es hoy un abanico de situaciones que van desde la integración social, pasando por la precariedad y terminando en situaciones de marginación total,

.....
¹⁰ Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad - Servicios Sociales e Igualdad - Inclusión Social - Servicios Sociales - SIUSS. (s. f.). Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Recuperado 25 de mayo de 2013, a partir de <http://www.msssi.gob.es/politicaSocial/inclusionSocial/serviciosSociales/siuss/home.htm>

por lo que sería oportuno profundizar en este concepto, que no responde a la realidad actual; las nuevas formas de pobreza conducen inexorablemente al término *exclusión social*.

Por su parte, la segunda categoría de clientes que proponen Suárez y Palomar (1993) es definida como el *sistema cliente en crisis*, entendiendo que “cualquier cambio, previsto o no previsto, que se produce en uno o varios de sus miembros repercute inevitablemente modificando el ecosistema de toda la familia” (Suárez y Palomar, 1993, pp. 111-112).

Se entiende el concepto *crisis* en el ámbito de la intervención social como “una reacción subjetiva a una situación vital estresante, situación que afecta a la estabilidad individual y en donde se encuentra comprometida la estabilidad para hacerle frente” (Bard y Ellison citados por Viscarret, 2007, p.132).

Normalmente se suele distinguir entre crisis sobrevenidas y crisis asociadas al ciclo vital y en ambos casos un adecuado afrontamiento fortalece a la familia y en los casos en que no lo hay, la situación puede desembocar en situaciones de patología, conductas desadaptadas o exclusión social.

Los tipos de crisis que los trabajadores sociales abordan son: (Escartín, 1992, p.136):

- a) Crisis de desmembración provocadas por situaciones tales como la enfermedad, muerte, hospitalización, separaciones accidentales, catástrofes.
- b) Crisis por acesión como: embarazos no deseados, padrastro o madrastra, adopciones, abuelos que se integran en la unidad familiar para su cuidado.
- c) Crisis de desmoralización: infidelidad, hándicap o minusvalía, alcoholismo, delincuencia.
- d) Crisis de desmoralización con desmembración o acesión: divorcios, encarcelamientos, suicidios, violación, hospitalización prolongada.
- e) Crisis que abarcan cambios de status, de posición en la sociedad, del sistema de desarrollo y valores del individuo: paro, empobrecimiento o enriquecimiento súbitos, migraciones, guerras, catástrofes naturales, atentados, crisis vocacionales.
- f) Crisis de origen social y cultural: crisis generacionales, conflictos padres-hijos, crisis por jubilación, etc.

En todos los tipos de crisis señalados, un buen afrontamiento fortalece a la familia y en los casos en que no lo hay, la situación puede desembocar en situaciones de patología, conductas desadaptadas o exclusión social, por lo que la detección y el abordaje precoz son fundamentales para superar la situación.

Recapitulando, Suárez y Palomar (1993) distinguen entre cliente *desfavorecido* y cliente en crisis. El elemento clave para diferenciar ambos conceptos es que en el caso de clientes en crisis, antes del acontecimiento precipitante existía una dinámica vital normalizada.

Por otra parte, la realidad vista desde el ejercicio profesional ofrece, a priori, un panorama más amplio en cuanto a la tipología de clientes.

Es posible ofrecer una clasificación más amplia desde el punto de vista científico, cuestión que se abordará en el apartado dedicado a la discusión crítica, para ello es necesario introducir dos términos que no han aparecido hasta ahora y que son una constante en cuanto a la tipología de clientes que se atienden desde el Trabajo Social: *familias multi-problema* y *clientes en exclusión social*. El análisis de ambos términos finalizará el apartado dedicado al marco teórico.

3.2.4. Clientes en exclusión social:

En los diferentes textos científicos, legales o administrativos relativos a la exclusión social y el trabajo social aparece un universo de categorías utilizadas indistintamente que contribuyen a dificultar la adecuada comprensión del fenómeno de la exclusión: desventaja social, riesgo social, dificultad social, desfavorecidos, marginados, pobres, excluidos.

“En el marco de la vieja Europa, se empieza a hablar de exclusión a mediados de los setenta para poner de relieve las dificultades que vivían entonces muchas personas como consecuencia de la crisis económica ligada a la subida de precios del petróleo. (...) Será Robert Castel a finales de los noventa quien terminará por dibujar el espacio de la exclusión al poner de relieve la existencia de tres zonas o territorios esenciales en los que podemos dividir el espacio social:

- a) el territorio de la integración,
- b) el de la precariedad o vulnerabilidad y
- c) el de la exclusión, el aislamiento o la desafiliación” (Cabrera, 2012, p.225).

La exclusión social es un fenómeno diferenciado del concepto de *pobreza* a pesar de que el estudio de la desigualdad social ha estado ligado al estudio del concepto *pobreza*, relacionando casi exclusivamente *pobreza* con *renta*. Actualmente existen otros mecanismos de segregación social, así, la *pobreza* es uno de los factores que conducen a la exclusión (Gomá, Subirats y Brugué, 2005).

Es muy interesante la aportación de Tezanos (2011) quien afirma que para hablar de exclusión social hay que remitirse previamente a su concepto antagónico, es decir, a la noción de ciudadanía social, entendiendo que los procesos de exclusión forman parte de un continuo en el que la ciudadanía social y la exclusión social se encuentran situados en sus polos.

En esta línea, Castell (citado por Arriba, 2002) establece tres espacios sociales:

- i) Zona de integración, seguridad o estabilidad. Corresponde a la situación típico-ideal de la población con trabajo y protección social asegurada y sólida relación familiar y vecinal. Aunque en este grupo existen grandes desigualdades sociales, éstas no suponen una amenaza para la estabilidad social.
- ii) Zona de vulnerabilidad, precariedad o inestabilidad. La situación se caracteriza por la fragilidad, la inseguridad de las relaciones laborales precarias y la inadecuación de los soportes familiares y sociales.
- iii) Zona de exclusión o marginación. Se caracteriza por una retirada del mundo laboral, la ausencia de otro tipo de protección social y aislamiento social. Este grupo sufre las formas más extremas de *pobreza*, carece de acceso a las formas normalizadas de participación social y son incapaces de salir por sí solos de esta situación. En este grupo se encuentran los tradicionales beneficiarios de la asistencia social. Su reducido volumen no lo hace relevante en la desigualdad social (pp.12-13).

Esta gradación se ajusta perfectamente a la realidad actual, en la que las nuevas formas de *pobreza* constituyen un continuo en el que la profesión del trabajo social realiza intervenciones de cara a evitar que los ciudadanos caigan en la zona de exclusión, y si están ahí, acompañarlos en su recuperación.

Así, existe exclusión social

“Cuando (los menos favorecidos): a) sufren desventajas generalizadas en términos de educación, formación profesional, empleo, recursos de financiación de vivienda, etc.; b) sus oportunidades de acceder a las principales instituciones sociales que distribuyen estas oportunidades de vida son sustancialmente inferiores que las del resto de la población; c) estas desventajas persisten en el tiempo” (Comisión Europea en el marco del Tercer programa de Pobreza, 1990-1994, conocido como Pobreza 3, citado por Raya, 2007).

La Unión Europea ha diseñado mecanismos de medición de la exclusión social. La Estrategia Europa 2020 define un nuevo indicador que agrupa tres factores y se denomina índice AROPE (EAPN Madrid, 2011). Dicho indicador se está utilizando en la actualidad para medir situaciones de exclusión social de cara a la obtención de recursos sociales en algunas comunidades autónomas, como Andalucía.

En el territorio del trabajo social como disciplina se observa que hay pocos trabajos de investigación al respecto, al menos en España. Constituye una excepción la aportación de la profesora Díez, de la Universidad de La Rioja, que ha tratado en numerosas publicaciones la exclusión social desde el trabajo social, estableciendo incluso una herramienta de medición de exclusión social aplicada al trabajo social¹¹, partiendo de las siguientes dimensiones:

- Situación económica.
- Situación laboral.
- Situación de la vivienda.
- Salud.
- Relaciones sociales.
- Educación

Cada una de estas dimensiones se mide, a su vez, con una serie de indicadores.

Para finalizar, es necesario subrayar que para establecer una tipología de clientes en trabajo social implica incluir la exclusión social como problemática que padecen muchas de las personas que la profesión atiende, superando el concepto de *pobreza* clásico de Lewis citado por Suárez y Palomar (1993).

3.2.5. Familias multiproblema

Cualquier profesional de los servicios sociales, principalmente de atención primaria, trabajador social o no, a quien se pregunte sobre el aspecto más complejo de su desempeño profesional, con toda probabilidad responderá que la intervención con familias multiproblemáticas. En mis dieciocho años de desempeño profesional como trabajadora social en atención primaria he podido constatar que es así.

Linares (1997) sostiene que la familia multiproblemática no está definida por la presencia de un síntoma preciso, sino por un estilo de hacer y relacionarse. Afirma, asimismo, que “hablar de la identidad individual en las familias multiproblemáticas es bordear lo imposible, puesto que en ella caben identidades de todo tipo” (Linares, 1997, pp.37-38). Por tanto, no son las características individuales de los miembros de las familias las que conforman la familia multiproblemática, sino la particular relación que se establece entre ellos.

A pesar de la existencia de síntomas y sufrimiento no suele existir petición de ayuda porque tampoco concurre reconocimiento de cualquier problema de esta naturaleza (Neuburger en Linares, 1997). Esto se traduce en escasas peticiones de ayuda a los servicios o incoherentes.

Las familias multiproblemáticas constituyen un sub mundo complejo dentro del universo de la exclusión social porque, aunque su dinámica suele conducir de forma inexorable a

.....
¹¹ Es una interesante herramienta para la intervención social. Véase Raya Díez, Esther (2010). Aplicaciones de una herramienta para el diagnóstico y la investigación en exclusión social. Revista Española del Tercer Sector, 15, pp.189-194.

la pobreza y la exclusión social, estas familias reúnen unas características diferentes a las de las personas que padecen situaciones de pobreza o exclusión social tal y como se han descrito en el apartado anterior; resumiendo, las familias multiproblemáticas suelen estar o acabar abocadas a procesos de exclusión social, pero no todas las familias en exclusión social son familias multiproblemáticas.

“Hay un serio problema terminológico en la literatura de la Terapia Familiar en cuanto al modo más adecuado de designar los sistemas familiares que se caracterizan fundamentalmente por vivir fundamentalmente en circunstancias de pobreza (...)

Además, este problema terminológico apunta hacia cuestiones más amplias que se le plantean no sólo al terapeuta, sino también, y con mayor razón, al científico social, sobre como describir las características de las familias sin incurrir en reduccionismos conceptuales, es decir, sin subrayar los elementos deficitarios de su funcionamiento, que en una observación menos cuidadosa parecen constituirse como sus elementos centrales. Al describir el funcionamiento deficitario de un tipo de sistemas familiares, el terapeuta familiar, el sociólogo de la familia, el trabajador social, el político, se arriesgan a contribuir a la reducción de las posibilidades de progresar de esos mismos sistemas, implicándose en una difusa cuestión moral” (Rodríguez, 2003, pp.90-91).

En suma, estas familias no se caracterizan por encontrarse en situación de pobreza o vivir en un entorno marginal sino que reúnen características muy concretas que las diferencian de los clientes en crisis o los clientes en exclusión social, lo que ocurre es que al encontrarse muchas de estas familias en situaciones tan carenciales, profesionales poco entrenados suelen dejarse llevar por lo llamativo de la escasez de recursos y obviar patologías más profundas, limitándose a resolver la demanda material que plantean.

Mientras que en el resto de familias el síntoma suele ser concreto (por ejemplo, la drogodependencia) y juega como factor que contribuye al mantenimiento del equilibrio familiar. En el caso de las familias multiproblemáticas el síntoma individual juega un papel secundario y es la tendencia a la desorganización y el caos familiar el aspecto más relevante y en el que se debe poner el foco de atención (Linares, 1997). Hay que recordar que para el modelo sistémico, el problema que la familia manifiesta, por ejemplo la drogodependencia, es un síntoma de una relación familia disfuncional.

Se describen a continuación las características que definen y distinguen a las familias multiproblemáticas, según Cancrini (1997):

1. Presencia simultánea en dos o más miembros de la misma familia de comportamientos problemáticos estructurados, estables en el tiempo y lo bastante graves como para requerir una intervención externa.
2. Insuficiencia grave, sobre todo por parte de los padres de las actividades funcionales y expresivas necesarias para asegurar un correcto desarrollo de la vida familiar.
3. Refuerzo recíproco entre 1 y 2.
4. Labilidad de los límites, propios de un sistema caracterizado por la presencia de profesionales y de otras figuras externas y sustituyen parcialmente a los miembros incapaces.
5. Estructuración de una relación crónica de dependencia de la familia respecto a los servicios (Equilibrio intersistémico = homeostasis)
6. Desarrollo de algunas modalidades características no usuales de comportamientos sintomáticos en los pacientes identificados en este tipo de proceso, del que un ejemplo clásico puede ser el de las toxicomanías de tipo D o sociopáticas” (pp. 52-53).

Estas familias requieren de unos criterios de intervención específicos y muy concretos

en el ámbito del trabajo social, razón por la que su correcta identificación diagnóstica es fundamental para poder orientar correctamente la intervención. A modo de ejemplo, Gómez, Muñoz y Haz (2007) establecen algunas estrategias orientadoras, como estructurar las intervenciones, plantearse objetivos realistas y, en definitiva, ser muy pacientes porque estas familias mantienen una dinámica relacional tan patológica que los cambios son difíciles de observar y requieren de una intervención intensa y continuada.

Lorenzo (1993) señala que el trabajo con estas familias supone un importante desgaste para los trabajadores sociales, además, las emociones que fluyen durante las interacciones con estas familias dificultan la tarea por lo que es crucial que el profesional que les atiende tenga una adecuada formación y entrenamiento con esta categoría de clientes.

El análisis de las familias multiproblemáticas cierra el apartado dedicado al marco teórico de esta investigación.

4. Discusión crítica

4.1. El otro en trabajo social: la búsqueda de una denominación común

Es constatable que existe muy poca literatura científica en español sobre la figura del cliente en trabajo social, en cambio sí se han encontrado numerosas referencias a la relación de ayuda, herramienta que sustenta la acción profesional de los trabajadores sociales.

Realizada la búsqueda etimológica en los diccionarios de trabajo social existentes en español y las publicaciones que ofrecen una descripción del otro en trabajo social, hay que resaltar una cuestión preliminar: las publicaciones provenientes del ámbito académico suelen referirse al otro como *cliente*, en cambio, aquellas publicaciones escritas por autores provenientes del ejercicio profesional utilizan el término *usuario*.

En segundo lugar, a diferencia de lo que se planteaba en la hipótesis preliminar, las diferentes denominaciones para describir al otro no responden tanto a posicionamientos ideológicos como a lo que se entiende como objeto del trabajo social, esto es: a qué se dedica.

Estos términos coexisten, apareciendo simultáneamente en diferentes diccionarios, con el término *ciudadano*, *beneficiario* e incluso *consumidor*, pero ninguno de ellos se ha consensuado ni parece satisfacer las exigencias etimológicas de la mayoría de autores por diferentes razones; veámoslas:

- Con respecto al término *usuario*, a pesar de lo extendido de su uso en el lenguaje de los profesionales, no parece adecuado al ceñirse a la única definición encontrada, en el Diccionario Publicado por el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Málaga: “persona destinataria de la acción profesional de los trabajadores sociales” (Arredondo, Cosano, Gutiérrez, Morales, Ortiz y Rivas, 2010, p.38), ya que relega a la persona a una posición de mero receptor sin más análisis.
- Con respecto al término *cliente*, a pesar de ser el que aparece con mayor frecuencia genera un cierto rechazo porque se identifica con el ámbito mercantil y porque habitualmente la persona que recibe los servicios de los trabajadores sociales no paga por ellos; para muchos, como por ejemplo Kisnerman (citado por Mustieles, 2007), esta persona no podría ser considerada cliente tal y como se entiende el término.
- Además, el cliente es el que suele solicitar los servicios y en Trabajo Social encuentran-

do clientes *involuntarios* que reciben los servicios bajo coacción (De Lucas y Arias, 2012)

Suárez y Palomar (1993) ofrecen una definición de *cliente* que solventa la cuestión de la voluntariedad: “son aquellos sujetos individuales o colectivos para los que determinadas condiciones de su contexto se convierten en una amenaza o desafío para su auto conservación y autovaloración” (p. 116). Esta definición parece ser la que mejor se ajusta a las particularidades de las personas que se atienden desde el Trabajo Social.

Esta conceptualización conecta con el siguiente aspecto a destacar: el cliente no es necesariamente un individuo porque por cliente es posible referirse también a situaciones multi personales, es clásica en la disciplina la coletilla *individuo, grupo, comunidad*. La mirada amplia del trabajo social y el énfasis actual en observar la relación entre estos tres núcleos de la intervención social ha llevado a los autores, provenientes sobre todo del modelo eco sistémico, a definir el *cliente como sistema cliente*, conjunto que puede ser más o menos extenso.

- Mustieles (2007) propone el uso de *cliente* si hay contraprestación económica y *usuario* si no la hay.
- Con respecto al vocablo *ciudadano*, aparece en los diccionarios y publicaciones más recientes y en ellos se ofrece una completa descripción del término, poniendo el acento en la persona como miembro de la colectividad y poseedora, por tanto, de derechos y obligaciones. Resulta paradójico el hecho de que este vocablo parezca ser el más adecuado a tenor de las diferentes entradas encontradas en los diccionarios y, en cambio, apenas aparece en publicaciones de índole profesional ni es utilizado por los trabajadores sociales que se encuentran en el ejercicio profesional. De nuevo aparece el fenómeno teoría versus práctica descrito al principio de este trabajo.
- Hay otros vocablos como *beneficiario*, utilizados en el marco de programas concretos, que no tienen ninguna repercusión en las publicaciones consultadas.

A falta de una mayor profundización terminológica por parte de otros investigadores, lo más adecuado sería utilizar, en el ámbito profesional, el término *cliente* en aquellas situaciones en que éste paga por la prestación de los servicios de los trabajadores sociales y reservar el término *ciudadano* para aquellas personas que son atendidas desde la administración pública. En el ámbito académico parece haberse consolidado el término *cliente*, adecuado desde la descripción de Suárez y Palomar (1993), no existiendo apenas referencias al término *usuario*.

Parece claro, en definitiva, que el término *usuario* no es considerado adecuado por la gran mayoría de autores consultados, lo que no deja de resultar paradójico por el uso indiscriminado del mismo en el ámbito profesional, cuestión cuyo origen reside en la identificación de trabajo social con servicios sociales, descrita por Zamanillo (1999)

4.2. Características de los clientes en trabajo social: sobre la necesidad de clasificar.

Al comienzo de este artículo se partía de la siguiente hipótesis: Se utilizan términos para designar a diferentes personas sujetos de nuestra intervención sin profundizar en las características de éstos.

Se han podido constatar varias cuestiones: en primer lugar, existe cierta confusión terminológica en lo referente a nuestros clientes, que dificulta ostensiblemente cualquier in-

tento taxonómico: desventaja social, exclusión social, clientes desfavorecidos, vulnerabilidad, riesgo social.

Son términos que se utilizan para designar indistintamente situaciones que son bien diferentes, razón por la que se acude a la sociología para acotar el término *exclusión social* (Tezanos, 2001) y (Castell citado por Arriba, 2002) y a la psicología para acotar el término *familia multiproblemática* (Linares, 1997) y poder así diferenciar situaciones, de cara a proponer un criterio taxonómico, que es la principal aportación en esta investigación y una herramienta que puede contribuir a la mejora de la intervención social.

Se ha comprobado, asimismo, que existe cierto rechazo a la clasificación debido al riesgo de estigmatización; es este otro de los *tabúes* de esta profesión. La clasificación no sólo no conduce al estigma sino que es necesaria, por varias razones:

- Para poder diagnosticar hay que nombrar e identificar, actividad que, por otra parte, los trabajadores en el ejercicio profesional, realizan continuamente.
- Para poder desempeñar adecuadamente la acción profesional es necesario conocer lo que de común tienen sujetos y problemas en nuestras sociedades contemporáneas (Suárez y Palomar, 1993)

Por otra parte, se observa que la única clasificación encontrada en español, la establecida por Suárez y Palomar (1993) establece una tipología de clientes denominados *desfavorecidos* que contiene la dificultad de no describir los nuevos fenómenos de exclusión social y, además, engloba a las familias *pobres* y a las *familias multiproblemáticas* en un mismo apartado, presentando éstas características diferenciadas por lo que la intervención profesional debe ser, asimismo, diferente.

Tabla 1. COMPARATIVA ENTRE LA CLASIFICACIÓN DE SUÁREZ Y PALOMAR (1993) Y LA QUE SE PROPONE

TIPOLOGÍA DE SUÁREZ Y PALOMAR (1993)	TIPOLOGÍA PROPUESTA
Clientes desfavorecidos	Cientes / familias en exclusión social
	Familias multiproblemáticas
Cientes en crisis	Cientes / familias en crisis

(Fuente: Elaboración propia)

Las familias en exclusión son aquellas que están padeciendo desventajas generalizadas y cuyas oportunidades vitales son limitadas pero no tienen por qué padecer una patología en cuanto a su dinámica familiar.

Las familias en crisis son aquellas que acuden en busca de ayuda de los trabajadores sociales porque un acontecimiento ha roto el equilibrio que la familia tenía anteriormente y requieren de acompañamiento para recuperar el equilibrio perdido y salir fortalecidos del proceso. No tiene por qué existir pobreza, ni exclusión ni una patología grave en el núcleo familiar, tan sólo un acontecimiento que precipite la situación hacia el sufrimiento y el estrés.

Para ayudar a la comprensión de la tipología propuesta, se ha diseñado la tabla 3 que contiene las siguientes dimensiones:

- **Definición:** Se explica qué se entiende por cada una de las tipologías que se establecen.
- **Características:** Se describen los aspectos más relevantes que constituyen cada una de las tipologías, a partir de la identificación de cada categoría.
- **Criterio diferencial:** Del análisis de cada tipología, descrito en el marco teórico, se elaboran una serie de criterios para diferenciar una tipología de otra.
- **Palabras clave:** Se señalan algunos términos centrales en la comprensión de cada tipología descrita.

Tabla 2. TIPOLOGÍA DE CLIENTES EN TRABAJO SOCIAL

	DEFINICIÓN	CARACTERÍSTICAS	CRITERIO DIFERENCIAL	PALABRAS CLAVE
CLIENTES / FAMILIAS EN CRISIS	Familias inmersas en una “perturbación de una situación estable, que se caracteriza porque sobreviene de forma repentina e inesperada, provocada por una situación estresante o un acontecimiento precipitante, afectando a una persona o grupo que hasta entonces tenía un adecuado nivel de funcionamiento, de manera que se le provoca un desequilibrio” (Caplan en Escartín, 1992)	1. La dinámica previa a la crisis puede definirse como normalizada. 2. La crisis puede ser de de dos tipos fundamentales: o Asociadas al ciclo vital. o Sobrevenidas. (Escartín, 1992)	1. La dinámica previa a la crisis puede definirse como normalizada. 2. Una intervención centrada en el problema que origina la crisis suele resolver la situación problemática. 3. Son familias que cuentan con redes de apoyo densas y estables.	Equilibrio, desequilibrio, apoyo, estrés, recuperación.
CLIENTES / FAMILIAS EN EXCLUSIÓN SOCIAL	Familias inmersas en una situación concreta fruto de un proceso dinámico de acumulación, superposición y/o combinación de diversos factores de desventaja o vulnerabilidad social que pueden afectar a personas o grupos, generando una situación de imposibilidad o dificultad intensa de acceder a los mecanismos de desarrollo personal, de inserción socio comunitaria y a los sistemas preestablecidos de protección social (Subirats et. Al, 2004, p.19)	1. Los procesos suelen tener un origen multifactorial. 2. Hay una gradación en cuanto a los procesos de exclusión: o integración o vulnerabilidad o exclusión (Castell en Arriba, 2002)	1. La dinámica familiar se caracteriza por el padecimiento de dificultades de diversa índole a lo largo del tiempo. 2. La intervención profesional requiere de apoyo en diferentes frentes. 3. Las carencias materiales constituyen el denominador común.	Exclusión social, vulnerabilidad, pobreza, factores y ámbitos de exclusión, empoderamiento.
CLIENTES / FAMILIAS MULTIPROBLEMÁTICAS	Familias en las cuales varios de sus miembros manifiestan un malestar psicosocial y están en contacto con varios servicios para solicitar ayuda o intervenciones múltiples, generalmente a largo plazo (familias numerosas con problemas de habitabilidad u ocupacional, de inadaptación; familias en las que intervienen varias agencias o servicios, etc.). A los conflictos internos, debidos a problemas de falta de maduración o ajustes defectuosos, suele unirse en el caso de estas familias toda una serie de variables de tipo socioeconómico y cultural (Malagoli en Lorenzo, 1993)	1. Presencia simultánea en dos o más miembros de la misma familia de comportamientos problemáticos estructurados, estables en el tiempo y graves. 2. Insuficiencia grave, sobre todo por parte de los padres 3. Refuerzo recíproco entre 1 y 2. 4. Labilidad de los límites, 5. Estructuración de una relación crónica de dependencia de la familia respecto a los servicios 6. Desarrollo de algunas modalidades características no usuales de comportamientos (toxicomanías de tipo D o sociopáticas) (Cancrini, 1997, pp. 52-53)	1. Demanda masiva a los servicios. 2. Aparición de continuas pseudo-crisis que desaparecen rápidamente. 3. Presencia de numerosos síntomas. 4. Dinámica familiar altamente disfuncional. 5. Inexistencia de rutinas, horarios, etc. 6. Redes de apoyo casi inexistentes. 7. Carencias materiales asociadas a una administración económica caótica. 8. Persistencia de la disfuncionalidad en el tiempo.	Disfuncionalidad, caos, patología, acompañamiento, control, límites.

(Fuente: elaboración propia)

Hay que subrayar que estas situaciones no son inmutables sino que deben ser tratadas como procesos que las familias atraviesan y cuyos límites son difusos; es incluso habitual encontrar familias que se han encontrado en distintas categorías a lo largo de su vida y es precisamente por eso que resulta complicado a veces determinar y diferenciar unas categorías de otras.

A pesar de la dificultad, la identificación y categorización ofrece importantes pistas para la intervención profesional porque los objetivos terapéuticos, los tiempos de la intervención varían y las técnicas empleadas son bien distintas; a la mejora la intervención profesional pretende contribuir la clasificación propuesta.

5. Conclusiones

La evolución histórica de la figura del cliente es un aspecto poco tratado porque los diferentes autores consultados han preferido realizar un análisis epistemológico del objeto de la disciplina, en la línea de lo ya descrito en relación con los problemas de identidad profesional. A pesar de ello, entender la figura del cliente partiendo de definir a qué se dedica el trabajo social ayuda a entender el por qué de tantos vocablos para designar al otro.

Este recorrido histórico no ha funcionado como elemento conductor hacia la búsqueda de tipologías de clientes en trabajo social aunque sí ha permitido entender la dificultad para taxonomizar porque ni siquiera existe acuerdo entre la disciplina y la profesión en cuanto a la terminología.

La utilización del modelo eco sistémico ha constituido un poderoso elemento de apoyo para analizar la tipología de familias encontrada y poder establecer una tipología propia, puesto que la identificación de las familias multiproblemáticas es una de las contribuciones del modelo eco sistémico al trabajo social y ha permitido construir una tipología de clientes dirigida a la intervención social sobre un paradigma muy estudiado y analizado en la disciplina del trabajo social.

Se ha realizado una búsqueda en las publicaciones más relevantes sobre trabajo social en español y a pesar de no haber encontrado una ingente cantidad de información se ha podido ofrecer algunas pinceladas sobre el particular.

Se han consultado todos los diccionarios existentes sobre trabajo social en español y se ha constatado que, efectivamente, existen distintos términos para nombrar al otro, producto de la visión subyacente sobre la disciplina y destaco el hecho de que, una vez más, disciplina y profesión caminan por sendas paralelas.

Ha sido revelador comprobar el vacío científico existente al respecto, que contrasta con la cantidad de términos que son usados tanto en la literatura científica como en la práctica para designar las situaciones en las que las familias atendidas se encuentran.

Se ha tratado de indicar la necesidad de que teoría y práctica confluyan a través de un aspecto concreto del trabajo social como es el análisis de la figura del cliente, en este sentido, clasificar, que podría resultar un ejercicio de reflexión abstracta cobra el sentido si se dirige a la intervención para resolver los problemas que los individuos, grupos, familias y comunidades padecen.

A través del análisis de la tipología propuesta y la inclusión de los términos *exclusión*

social y familia multiproblema se ha tratado de establecer una tipología de clientes que permita la identificación, diagnóstico y establezca líneas de intervención profesional.

Es importante subrayar la necesidad de abrir líneas de investigación sobre las problemáticas que las personas padecen, tendiendo puentes entre el ámbito académico y profesional, con el objetivo de poder explicar las problemáticas sociales desde la óptica del trabajo social y así poder contribuir a la mejora de la sociedad; la búsqueda y el análisis bibliográfico me han abierto numerosos interrogantes que, al menos en la literatura científica en español, esperan ser respondidos. Veamos cuáles son:

- En primer lugar, la diversidad de términos para explicar la problemática social: desventaja social, riesgo social, marginación, pobreza, etc. dificultan ostensiblemente la comprensión de fenómenos diversos, por lo que su estudio y diferenciación constituiría una herramienta muy útil de cara a la intervención social.
- Relacionado con lo anterior, la investigación dirigida a clasificar los clientes que son atendidos desde el trabajo social ofrece la posibilidad de establecer instrumentos y escalas para su identificación y comprensión.
- La sociología ha realizado una importantísima aportación para describir y explicar los procesos de exclusión social, en cambio encontramos muy pocos trabajos científicos que ofrezcan herramientas para identificar procesos de exclusión y atajarlos desde el trabajo social, por lo que se abre una interesantísima línea de investigación
- Las familias multiproblemáticas son una constante en el ejercicio profesional de los trabajadores sociales, en cambio, se echa en falta líneas de investigación dirigidas, no tanto a identificarlas y describirlas como a ofrecer líneas de intervención social.
- La conexión entre tipologías de clientes y contextos profesionales de cambio se presenta como una herramienta muy potente de cara a la intervención social, especialmente en el ámbito de los servicios sociales de atención primaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ander Egg, E. (1987). *Diccionario del Trabajo Social* (11a ed., Vol. 25). Argentina: Humanitas.
- Arredondo, R., Cosano, F., Gutiérrez, A. M., Morales, M., Ortiz, I., & Rivas, M. (2010). *Diccionario Práctico Trabajo Social*. Málaga: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Málaga.
- Arriba, A. (2002). *El concepto de exclusión en política social*. CSIC. Unidad de Políticas Comparadas. Recuperado a partir de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1369650>.
- Barriga, L. (2009). *El sexto sentido en Trabajo Social*. Alegoría de la construcción del relato del Trabajo Social. Presentado en XI Congreso Nacional de Trabajo Social, Zaragoza.
- Campanini, A., & Luppi, F. (1991). *Servicio social y modelo sistémico*. Barcelona: Paidós.
- De Lucas, F., & Arias, A. (2010). *Diccionario internacional de Trabajo Social y Servicios Sociales* (Primera.). Buenos Aires: Miño y Dávila Editores.
- De Robertis, C. (2003). *Fundamentos del trabajo social. Ética y metodología*. Valencia: Nau Llibres.
- Diccionario de la lengua española - Vigésima segunda edición. (s.f.). Recuperado 20 de mayo de 2013, a partir de <http://lema.rae.es/drae/?val=objeto>
- EAPN Madrid. (2011). *Las cifras de la pobreza y la exclusión social en España*. EAPN Madrid. Recuperado a partir de <http://eapnmadrid.org/?pagina=documentos>
- Escartín, M. (1993). *Manual de Trabajo Social*. Alicante: Aguaclara.
- Fernández, T., Banda, T., Cáceres, C., Cívicos, A., de la Fuente, Y., García Castilla, F. y Viscarret, J. (2009). *Fundamentos del Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Fernández, T., Cívicos, A., de Frutos, M., Hernández, M., Ianitelli, S., Mestres, M. y Vázquez, O. (2005). *Trabajo social con casos*. Madrid: Alianza Editorial.
- Fernández, C. (2003). *Psicologías sociales en el umbral del siglo XXI*. Madrid: Fundamentos.
- Fombuena, J. (2012). *El trabajo social y sus instrumentos. Elementos para una interpretación a piacere*. Valencia: Nau Llibres.
- Gaitán, L., & Zamanillo, Teresa. (1992). *Para comprender el Trabajo Social*. Navarra: Verbo Divino.
- García, T., de Lorenzo, R., & Vázquez, O. (Eds.). (2012). *Diccionario de Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Gomá, R., Subirats, J., & Brugué, Q. (2005). *Análisis de los factores de exclusión social*. Fundación BBVA. Recuperado a partir de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1364362>
- Gómez, M. & Haz, A. (2007). Familias Multiproblemáticas y en Riesgo Social: Características e Intervención. *Psykhé*, 16, 43-54.
- Linares, J., & Coletti, M. (1997). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática*. Barcelona: Paidós.
- Lorenzo, J. (1993). La intervención profesional con familias multiproblema desde los servicios sociales municipales. *Alternativas: cuadernos de trabajo social*, 2, 153-168.

- Martín, M. (2009). Ocho posibilidades de entender (o no) el Trabajo Social. *Cuadernos de trabajo social*, nº 22, 227-241.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad - Servicios Sociales e Igualdad - Inclusión Social - Servicios Sociales - SIUSS. (s.f.). *Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad*. Recuperado 25 de mayo de 2013, a partir de <http://www.msssi.gob.es/politica-Social/inclusionSocial/serviciosSociales/siuss/home.htm>
- Moix, M. (2004). El Trabajo Social y los Servicios Sociales. Su concepto. *Cuadernos de trabajo social*, 17, 131-141.
- Mustieles, D. (2007). *La entrevista psicosocial. Proceso y procedimientos*. Madrid: Grupo 5.
- Payne, M. (1991). *Teorías contemporáneas del trabajo social*. Buenos Aires: Paidós.
- Raya, Esther. (2007). Exclusión social: Indicadores para su estudio y aplicación para el trabajo social. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 70.
- Rodríguez, M. (2003). La familia multiproblemática y el modelo sistémico. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 3, 89-115.
- Rogers, C. (2000) *El proceso de convertirse en persona: mi técnica terapéutica*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- Servós, C. M. (2001). Ciencia, palabra, miradas y Trabajo Social. *Acciones e investigaciones sociales*, nº 12, 95-114.
- Suárez, E., & Palomar, M. (1993). El cliente en el trabajo social: cuestiones conceptuales y análisis tipológico. *Alternativas: cuadernos de trabajo social*, 2, 101-117.
- Subirats, J. (dir), Riba, C., Giménez, L., Obradors, A., Giménez, M., Queralt, D., Bottos, P. & Rapoport, A. (2004). *Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea*. Fundación La Caixa.
- Tezanos, J. (2011). *La sociedad dividida: estructuras de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas*. Madrid: Siglo XXI.
- Viscarret, J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Zamanillo, T. (1999). Apuntes sobre el Objeto en Trabajo Social. *Epistemología, teoría y metodología de la investigación destinada a la intervención social*, 131.
- Zamanillo, T. (2009). *Invitación A Un Trabajo Social Reflexivo*. Ponencia de clausura. Presentado en XI Congreso Nacional de Trabajo Social, Zaragoza.