

TRABAJO SOCIAL HOY

REVISTA
EDITADA
POR EL
**COLEGIO
OFICIAL
DE
TRABAJADORES
SOCIALES
DE
MADRID**

PRIMER
CUATRIMESTRE
ABRIL 2010



S



F

59

TRABAJO SOCIAL HOY | *Primer cuatrimestre 2010* | número 59

EDITA EL COLEGIO OFICIAL DE DIPLOMADOS
EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES DE MADRID

Gran Vía 16
28013 Madrid Tel 91 521 92 80
e-mail: publicaciones@comtrabajosocial.com
www.comtrabajosocial.com

JUNTA DE GOBIERNO

Decano: Manuel Gil Parejo
Vicedecana: Esther Riaza Barrena
Secretaria: M^a José Planas García de Dios
Tesorera: Mar Ureña Campaña
Vocales: Yolanda García Fernández, José Luis Gil Bermejo,
Daniel Gil Martorell, Estrella González Vizcaíno,
M^a Isabel López Serrano, José Ignacio Santás García,
M^a José Sánchez Tera

COORDINACIÓN

Yolanda García Fernández

CONSEJO ASESOR

Rubén Arriazu Muñoz
Susana de Lucas Martínez
Silvia Domínguez Vicente
Daniel Gil Martorell
Laura Langa Martínez
Marta Montouto Velasco
Eloina Nogal Martín

SECRETARIA TÉCNICA DE PUBLICACIONES

M^a de Gracia Ruiz López

Diseño y maquetación: Carmen de Hijos
Impresión: Industrias Gráficas Afanias
Segundo Mata, 3 Pozuelo de Alarcón (Estación)

Editada en Abril de 2010
Depósito Legal: M-36315-1993
Nº ISSN: 1134-0991

Fotografías: Fondo Documental del Colegio de Trabajo Social de Madrid

Trabajo Social Hoy, publicación cuatrimestral, se distribuye gratuitamente a los colegiados de Madrid. Suscripción anual: 44 €.

sumario

EDITORIAL 5

TEMAS DE INTERES PROFESIONAL 7

Los estudiantes universitarios
ante el fenómeno
de la prostitución 7

*Luis Mariano García Vicente
M^a José Barahona Gomariz
Victoria de las Heras Valle
Ana Corchado Castillo*

La mediación como instrumento
para el Trabajo Social
Las alternativas ante el conflicto 25

Sergio Fernández Riquelme

Apoyo desde la escuela a
los “niños especiales” 41

M^a Nieves Sánchez Vicioso

Envejecer en el Siglo XXI
“No siempre Querer es Poder”.
Hacia la de-construcción de mitos
y la superación de estereotipos
en torno a los adultos mayores
en sociedad 49

Lucía del Carmen Amico

Cuando el Trabajo Social en Salud
Mental tenía un referente y respaldo
institucional como trabajo
comunitario 83

Cristina Alonso Salgado



El asesor jurídico responde:
La resolución del contrato
de trabajo y el derecho a ser
indemnizado 95

Juan Ignacio Álvarez Fernández

TEMAS DE ACTUALIDAD 99

La gestión de las emociones
en el mercado informal
de los cuidados a mayores:
El caso de los cuidadores
inmigrantes como cuidadores
semi-informales 99

*Santiago Ramos Espinosa, Vicente Rodríguez
Rodríguez, Raúl Lardiés Bosque*

Repensando los Servicios Sociales
Municipales:
Oportunidades de cambio 119

Manuel Gil Parejo

Hacer los derechos humanos
realidad:
La agenda del Trabajo Social 123

Manuel Gil Parejo

| | | | |
|---|------------|---|------------|
| ENTREVISTA | 129 | BIBLIOGRAFÍA DE INTERÉS | 173 |
| Jesús Hernández Aristu | 129 | Reseña Bibliográfica | 173 |
| Realizada por <i>Daniel Gil Martorell</i> y <i>José Luis Gil Bermejo</i> | | Publicaciones recibidas en el Colegio para su consulta | 175 |
| REFLEXIONES | 137 | MEDIOS DE COMUNICACIÓN | 179 |
| Manos invisibles. De la lógica neoliberal en lo social | 137 | Prensa | 179 |
| <i>Débora Ávila Cantos y Marta Malo de Molina</i> | | | |

FE DE ERRATAS:

Artículo: "Importancia de la atención interdisciplinar e interinstitucional en la rehabilitación del deterioro cognitivo"

Detectado error en el orden de aparición de los colaboradores que han participado en la elaboración del artículo, así como titulación y lugar de trabajo publicado en la Revista "Trabajo Social Hoy" número 58, correspondiente al tercer cuatrimestre del año 2009 incluido en las páginas 7 a 18 (ambas inclusive), pasamos a indicar los datos correctos:

- Luis Alfonso Seco Martín
Diplomado en Trabajo Social. EAP Brújula I.
Torrejón de Ardoz. Madrid. España.
- Fernando A. Griñan Soria
Diplomado en Enfermería. EAP Brújula I.
Torrejón de Ardoz. Madrid. España.
- Teresa Troyano Rivas
Licenciada en Medicina y Cirugía. EAP Brújula I.
Torrejón de Ardoz. Madrid. España.
- María del Mar Rodríguez Martínez
Licenciada en Medicina y Cirugía. EAP Fronteras I.
Torrejón de Ardoz. Madrid. España.
- María Luisa Catalina Pintado
TAFAD, Diplomada en Terapias Alternativas.
Concejalía de Mayores del Ayuntamiento de
Torrejón. Torrejón de Ardoz. Madrid. España
- Raúl Espada Menor
Diplomado en Trabajo Social. Concejalía de
Mayores del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.
Torrejón de Ardoz. Madrid. España.

Igualmente publicamos el cuatro que figura en la página 13 ya que por omisión en el mismo no se indican los objetivos:

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN INTEGRAL

Los EAP por la cercanía con el paciente/familia, el conocimiento de la biografía personal/familiar y por la relación de confianza que existe, se convierte en el mejor espacio para establecer programas de intervención.

- | | | |
|---|---|--|
| FÍSICO-FUNCIONAL | ➔ | Movilización pasiva y activa. Objetivo: Deambulación. |
| ESTIMULACIÓN Y REHABILITACIÓN COGNITIVA | ➔ | Atención, memoria, orientación, lenguaje, percepción visual, cálculo y razonamiento. Objetivo: Recuperación. |
| SOCIAL | ➔ | Participación en actividades de ocio y tiempo libre. Objetivo: participación comunitaria. Objetivo: Participación. |

inauguramos el Año Europeo de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, que viene a reforzar el compromiso político de la Unión Europea (U.E.) en la Estrategia para el Milenio (Lisboa 2000) de conseguir “un impacto decisivo en la erradicación de la pobreza”.

En este año, la lucha contra la pobreza ha de tener un impacto de capital importancia, incrementándose la sensibilización hacia la exclusión social y la promoción de la inclusión activa, dado que ningún país va a poder evitar las consecuencias de la crisis mundial.

Sin embargo, la obstinada realidad nos devuelve un panorama de acontecimientos de primera plana en todos los medios de comunicación y en nuestro entorno cotidiano, que parecen oponerse a cualquier estrategia u objetivo de progreso que nos propongamos y que, como poco, resultan paradójicos: “Un potente terremoto en Haití deja una situación catastrófica”. “El seísmo machaca a los pobres y los ricos salen casi indemnes”. “La Unión Europea moviliza millones de ayuda urgente...”. “El paro crece en Madrid por encima de la media nacional”...

La respuesta internacional es inmensa e inmediata en apoyo de los haitianos. Con ello se viene a reforzar la necesidad de un impulso por el reconocimiento y compromiso por parte de gobiernos y ciudadanos de la maltrecha Declaración de los Derechos Humanos a la que se suman las catástrofes naturales y el reparto equitativo de la riqueza e inadecuado uso de los recursos.

Pero ante la crisis financiera y económica, los fraudes políticos y fiscales, el desempleo, en los países desarrollados y potentes comienzan a plantearse medidas inflexibles de cierre y control de fronteras, cuando se ve peligrar el idealizado Estado de Bienestar.

Las medidas que se apliquen para alcanzar la sostenibilidad (recortes presupuestarios, ajustes económicos y de prestaciones sociales), conllevan otros costes sociales de mayor alcance para la población más vulnerable. El desempleo no sólo deja a muchas familias con todos sus miembros en paro, la población inmigrante se ve obligada a retornar a su país, con un proyecto roto y sin expectativas de mejores condiciones en el país de origen.

Para los que se quedan, la hostilidad del país que les acogía les devuelve rechazo, sospecha y acoso.

Como profesionales del Trabajo Social, no podemos despistar de nuestra misión y compromiso con la ciudadanía entre otros de los principios que se recogen en el Marco Europeo para la Lucha contra la Exclusión, el reconocimiento de derechos:

“Reconocer el derecho fundamental de las personas que se encuentran en situación de pobreza y exclusión social a vivir con dignidad y a desempeñar un papel activo en la sociedad; haciendo que en este año aumente el grado de sensibilización pública sobre las personas en situación de pobreza y, en particular de grupos o personas en situaciones vulnerables, ya que ayudaría a promover su acceso efectivo a derechos sociales, económicos y culturales, así como a recursos suficientes y servicios de calidad. El Año Europeo ha de contribuir igualmente a la lucha contra los estereotipos y la estigmatización.

Para concluir la presentación de esta primera publicación de nuestra Revista Trabajo Social Hoy, deseamos con toda sinceridad, que sea un año contra todo pronóstico de ajustes y malos augurios, en el que la lucidez de nuestros gobernantes y sus asesores brille tanto como la celebración del Centenario de nuestra entrañable y universal “Gran Vía Madrileña” (en su momento, Cañada Real Galiana), eso sí, sin que se cieguen en el empeño.

LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS ANTE EL FENÓMENO DE LA PROSTITUCIÓN

Luis Mariano García Vicente

DTS

María José Barahona Gomariz

DTS. Col. n° 5.595

Victoria de las Heras Valle

DTS Col. n° 3.920

Ana Corchado Castillo

DTS Col. n° 5.596

RESUMEN

La prostitución es un fenómeno social ante el cual se adoptan distintas actitudes sustentadas en opiniones fruto de percepciones e informaciones. Por ello, con el presente estudio se pretende conocer la información, opinión y actitud de los estudiantes universitarios de la Universidad Complutense ante el fenómeno de la prostitución.

El Universo está delimitado a cuatro carreras universitarias: Derecho, Psicología, Trabajo Social y Económicas, siendo el sentido de su elección la proximidad de sus profesionales con la intervención directa, planificación, gestión y administración de políticas y recursos en el ámbito de la prostitución.

PALABRA CLAVES

Estudiantes universitarios. Nivel de información y conocimiento de prostitución. Opinión y actitudes sobre la prostitución.

ABSTRACT

Prostitution is a social phenomenon towards which people adopt a range of attitudes and opinions based on their perceptions of and knowledge about the phenomenon. For this reason, this study was conducted to learn about the knowledge, opinions and attitudes of students at the Complutense University of Madrid with regard to prostitution.

The universe is limited to four university degree programs: Law, Psychology, Social Work and Economics. These disciplines were chosen because of the proximity of the professionals working in them to direct intervention in the area of prostitution, as well as in the planning, management and administration of policy and resources in this area.

KEY WORDS

University students. Level of knowledge and information regarding prostitution. Opinions and attitudes towards prostitution.

INTRODUCCIÓN

El fenómeno de la prostitución se ha convertido en los últimos tiempos en un tema relevante desde el punto de vista social y político, ya que los distintos posicionamientos mantenidos por expertos, políticos y ciudadanía en general (reglamentaristas o abolicionistas), han abierto un debate intenso y complejo respecto a cuál es la naturaleza del fenómeno, su dinámica y el lugar que ocupa y/o debe ocupar en el sistema social.

Esas perspectivas diferentes están condicionadas por los distintos niveles de información que los ciudadanos manejamos sobre las circunstancias en que existe la prostitución; este nivel y calidad de la información va a condicionar en no pocos casos la opinión acerca del fenómeno y marcará, en consecuencia, una actitud hacia los actores que configuran la prostitución (mujer prostituida, cliente y proxeneta).

Para conocer la incidencia de estas variables (información, opinión y actitud) en los universitarios se ha elaborado el estudio sobre cuatro carreras universitarias, en concreto Derecho, Económicas, Psicología y Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid. Esta elección no es ni mucho menos arbitraria, más al contrario, responde a la premisa de que muchos de estos estudiantes van a ocupar en el futuro puestos de responsabilidad, en el caso de las dos primeras carreras, con posibilidades de influir en el diseño y planteamiento de legislación y políticas sociales concretas respecto a la prostitución y en las dos últimas carreras como profesionales susceptibles de intervenir, bien de manera directa en la atención a mujeres en prostitución o bien de manera indirecta en la planificación, administración y gestión de recursos psicosociales. Por tanto, parece significativo conocer su opinión y actitud al respecto, ya que en buena medida ellos serán los artífices de actuaciones concretas.

Los objetivos del estudio han sido diferenciados en su temporalización:

- A corto plazo, nos proponemos conocer la información, opinión y actitud de los universitarios ante el fenómeno de la prostitución.
- A medio plazo, diseñar acciones que permitan informar/formar sobre el fenómeno de la prostitución.

CUESTIONES METODOLÓGICAS

En el caso del presente estudio el universo poblacional es de 21.253 alumnos. Se ha utilizado un muestreo no probabilístico, ya que las encuestas se han realizado a los estudiantes en los días en que estos asistían a clase. Por otra parte, se ha tratado de un muestreo por cuotas, proporcional en función del número total de estudiantes que cursaba cada una de las carreras y del sexo de los componentes totales del universo.

En un inicio partíamos de una muestra de 1.281 personas que han sido distribuidas teniendo en cuenta el peso de la representación de cada carrera universitaria en relación a las demás. Posteriormente, para aumentar el grado de representatividad de los estudios que tenían un menor número de alumnos matriculados, se acordó, por parte del equipo investigador, suministrar 100 cuestionarios más en Trabajo Social y 72 en Psicología, llegando a realizarse finalmente un total de 1.447 encuestas entre los estudiantes de los estudios señalados.

El cuestionario elaborado para la recogida de información consta de 105 preguntas dividido en cuatro bloques temáticos:

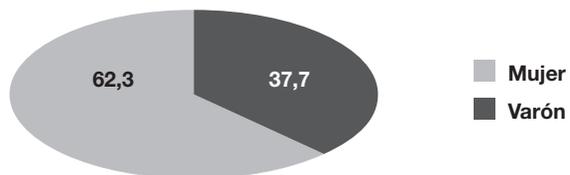
- Datos sociodemográficos y de información general sobre el encuestado/a, información sobre prostitución, opinión sobre prostitución, actitud ante la prostitución.

ANÁLISIS DE DATOS DE LA MUESTRA TOTAL DEL ESTUDIO

Información general

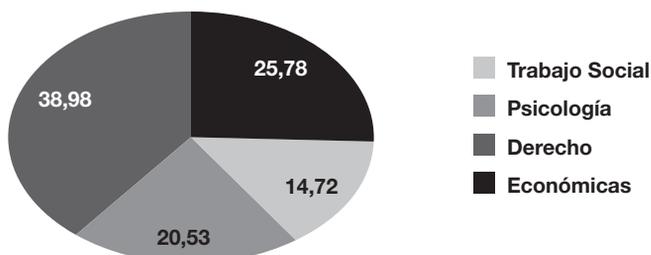
Los entrevistados han sido 1.447 personas con una distribución por sexo del 62,3% mujeres (n=902) y el 37,7% varones (n=545) (Gráfico 1). La edad media es de 21 años, en un intervalo con un mínimo de 17 años y un máximo de 50 años.

Gráfico 1. Sexo entrevistado



En la distribución por estudios, el 39% (n=564) estudian Derecho, el 25.8% (n=373) Económicas, el 20.5% (n=297) Psicología y el 14.7% (n= 213) Trabajo Social (Gráfico 2).

Gráfico 2. Estudios que realiza



El 70.4% (1.018) se declaran sólo estudiantes, mientras que el 27.6%, compatibiliza estudios y trabajo, de estos el 27.5% lo hace con contrato indefinido y el 72.5% temporal.

El 4.7% del total de la muestra (n=68) declara haber pagado alguna vez por sexo, es decir, haber sido clientes/prostituidores y diez varones responden ns/nc a la pregunta, lo que puede indicar una respuesta afirmativa. La tipología de mujeres en prostitución que mayoritariamente han consumido es de “club” en el 44.3%, de “calle” en el 27.9%, de “piso” el 19.7%, y en locales (saunas, relax, etc.) el 6.5%.

Nivel autopercebido de información y fuentes de obtención de la información

El 52.6% (n=761) manifiesta que se considera “informada” sobre prostitución, mientras que el 25.4% se considera “poco informada” y el 17.2% “bastante informada”. No se encuentran diferencias significativas por género (Tabla 1).

Tabla 1. Consideración información prostitución/Sexo entrevistado

| | Sexo entrevistado | | Total | |
|--|--------------------|--------|--------|-------|
| | Mujer | Varón | | |
| Consideración información prostitución | Muy informada | 2,0% | 2,9% | 2,3% |
| | Bastante informada | 16,6% | 18,2% | 17,2% |
| | Informada | 52,9% | 52,1% | 52,6% |
| | Poco informada | 26,4% | 23,7% | 25,4% |
| | Nada informada | 2,0% | 2,6% | 2,2% |
| | NS/NC | 0,1% | 0,6% | 0,3% |
| Total | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |

La principal fuente de obtención de información señalada por los/las entrevistados/as son los reportajes de TV con el 42.4% (n=614). Si agrupamos las fuentes de información por medios, obtenemos que a través de la televisión (reportajes+noticias) es desde donde se obtiene mayor conocimiento del fenómeno 66.2% (n=959). En segundo lugar se sitúa la prensa escrita con un 21.6% (n=312), seguida a gran distancia la información obtenida a través de los amigos (4.6%) y los libros especializados (3.5%).

Si bien esas fuentes son las principales para todos los alumnos entrevistados, independientemente de la carrera cursada, hay que señalar algunas diferencias entre ellos/as (Tabla 2). Así, existe una tendencia correlativa entre cada una de las carreras y las fuentes desde donde sus estudiantes obtienen la información: la prensa escrita tiene en Derecho una mayor representación en comparación con las demás carreras (25.2%), los reportajes de TV son la principal fuente en Psicología (51.5%) y para los alumnos de Trabajo Social los libros especializados (8%) y las jornadas/conferencias (4.2%) son también fuentes de información.

Tabla 2. Principal fuente de información sobre la prostitución/Estudios que realiza

| | | Estudios que realiza | | | | Total |
|--|-----------------------|----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | | Trabajo Social | Psicología | Derecho | Económicas | |
| Principal fuente información prostitución | Prensa escrita | 18,8% | 18,5% | 25,2% | 20,1% | 21,6% |
| | Reportajes TV | 41,8% | 51,5% | 34,2% | 48,0% | 42,4% |
| | Noticias TV | 21,1% | 16,5% | 28,2% | 24,7% | 23,8% |
| | Libros especializados | 8,0% | 4,7% | 2,7% | 1,3% | 3,5% |
| | Novelas | 0,5% | 0,3% | 0,7% | 0,5% | 0,6% |
| | Jornadas/conferencias | 4,2% | 0,7% | 1,6% | 0,3% | 1,5% |
| | Amigos | 3,3% | 4,7% | 5,5% | 3,8% | 4,6% |
| | Experiencia propia | 1,4% | 0,7% | 0,9% | 0,5% | 0,8% |
| | NS/NC | | | 0,2% | 0,3% | 0,1% |
| | Otros | 0,9% | 2,4% | 0,9% | 0,5% | 1,1% |
| Total | | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Por género, las mujeres se informan más que los hombres por la TV (67.3% vs 64.6%), por libros especializados (4.7% vs 1.7%) y por la asistencia a jornadas/conferencias (2% vs 0.6%), mientras que ellos se informan más por la prensa escrita (24% vs 18%) y por amigos (6.8% vs 3.2%).

En el análisis de las fuentes y del grado autopercibido de información que obtienen de las mismas existe disparidad, ya que ante una misma fuente, unos pueden sentirse más o menos informados. La única opción en la que existe cierta

homogeneidad en las respuestas es la asistencia a jornadas/conferencias, de donde los encuestados parecen obtener un satisfactorio nivel de información.

Por otra parte, los alumnos de Trabajo Social son, con un 34.7%, los que destacan en el conocimiento de proyectos de atención a mujeres prostituidas, seguidos de los de Derecho (28.5%), Económicas (20.5%) y finalmente Psicología (16.3%).

Sobre el conocimiento de los actores que intervienen en la relación de prostitución, cabe señalar que el 14.1% (n=204) declara conocer a alguna mujer prostituida y el 52.2% (n=756) algún cliente/prostituidor, siendo en ambos casos Derecho y Económicas los que tienen mayor representación.

El conocimiento de la presencia de distintas manifestaciones de prostitución en el lugar de residencia del entrevistado nos aporta los siguientes datos: la prostitución en “club” es conocida por el 36.9% (n=534); en “calle” por el 22% (n=318); en “piso” por el 21.5% (n=311) y en “locales” por el 7.3% (n=106). Cuanto más invisible es la tipología, mayor es el número de personas que desconoce su existencia y por tanto la presencia en su barrio.

Opinión

Sobre el elemento esencial en la prostitución, el (35.9%) considera la participación de todos los actores (mujer en prostitución+cliente/prostituidor+proxeneta). Entre aquellos que declaran haber pagado por sexo de los que declaran que nunca han pagado por sexo resulta curioso que para los primeros (20.6%) los clientes son el elemento esencial, frente a los segundos que opinan que es el cliente+mujer en el 16.9%.

En referencia a la opinión sobre el responsable principal de la existencia de la prostitución el 37.9% (n=548) señalan a las redes de tráfico/proxenetas, seguida de la mujer en prostitución+cliente (28.8%) y cliente (22%) (Tabla 3).

Tabla 3. Responsable principal de la existencia de la prostitución

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|------------|
| Persona que la ejerce | 55 | 3,8 |
| Persona que paga | 319 | 22,0 |
| Persona que ejerce+persona paga | 417 | 28,8 |
| Redes de tráfico-proxenetas | 548 | 37,9 |
| Otras | 81 | 5,6 |
| NS/NC | 27 | 1,9 |
| Total | 1447 | 100,0 |

Por su parte, quienes han pagado por sexo opinan que el responsable principal es la mujer en prostitución+cliente seguida de las redes de tráfico/proxenas, opinión a la inversa expresan quienes no han pagado por sexo (Tabla 4).

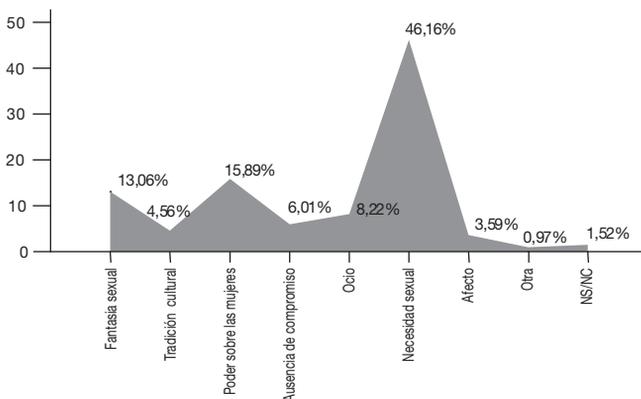
Tabla 4. Responsable principal de la existencia de la prostitución/Has pagado alguna vez por sexo...

| | | Has pagado alguna vez por sexo... | | | Total |
|--|---------------------------------|-----------------------------------|--------------|--------|--------|
| | | Si | No | NS/NC | |
| Responsable principal existencia prostitución | Persona que la ejerce | 13,2% | 3,4% | | 3,8% |
| | Persona que paga | 13,2% | 22,6% | 9,1% | 22,0% |
| | Persona que ejerce+persona paga | 39,7% | 28,3% | 27,3% | 28,8% |
| | Redes de tráfico-proxenas | 23,5% | 38,4% | 63,6% | 37,9% |
| | Otras | 5,9% | 5,6% | | 5,6% |
| | NS/NC | 4,4% | 1,8% | | 1,9% |
| Total | | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Por lo que se refiere a los varones clientes estos son considerados “personas solas” por ambos géneros, sin embargo los varones opinan en mayor proporción que las mujeres que son “personas normales” (21.7% vs 14.1%) y las mujeres, en cambio, opinan en mayor porcentaje que estos varones clientes son “personas viciosas” (13.1% vs 8.1%).

La “necesidad sexual” es la razón principal (46.2%) que señalan para que un hombre pague por sexo (Gráfico 3), le sigue, a gran distancia, el “poder sobre las mujeres” (15.9%). Esta opinión es la mayoritaria en el análisis de todas las variables independientes pero con distinta distribución entre las otras categorías.

Gráfico 3. Razón principal para que el hombre pague por sexo



Analizando la variable sexo, podemos decir que las mujeres opinan que la razón principal para que el hombre pague por sexo es el querer ejercer “poder sobre las mujeres” en un 19.6% frente a los varones que opinan así sólo el 9.7%; la consideración de la “fantasía sexual” es mayor en las mujeres 14% frente al 11.6% en los hombres. Por estudios podemos señalar que los estudiantes de Trabajo Social consideran la “necesidad sexual” en menor porcentaje que el resto de universitarios, en segundo lugar se sitúa con gran diferencia el “poder sobre las mujeres”; la “ausencia de compromiso” es mayoritario en Económicas, el “ocio” en Derecho y la “fantasía sexual” en Psicología. En relación a la creencia religiosa destaca querer ejercer “poder sobre las mujeres” entre los no religiosos (17.4%), igual que los que se adscriben ideológicamente al “centro-izquierda” y a la “izquierda”.

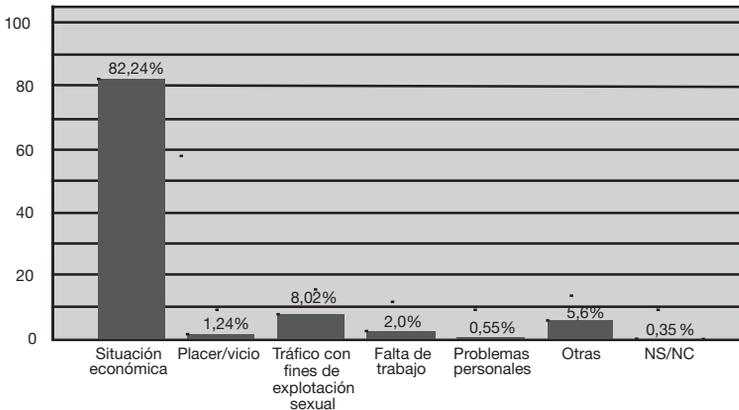
Por otra parte, el 44.2% opinan que el hecho de que un varón pague por sexo está justificado “si no tiene pareja”, seguido del 35.7% que opina que “no está justificado bajo ninguna circunstancia”. Según el sexo de los entrevistados varía esta opinión, si bien las mujeres entrevistadas consideran con valores muy similares el que “no se justifica bajo ninguna circunstancia” (42.2%) y “se justifica si no tienen pareja” (41.5%), los varones opinan en el 48.8%, que “se justifica si no tienen pareja”, mientras que para el 24.8% “no se justifica bajo ninguna circunstancia”, además los varones opinan en mayor proporción que las mujeres que “se justifica siempre porque los varones tienen mayor actividad sexual que las mujeres” (5.3% vs 0.8%) y también “se justifica si con su pareja sus relaciones no fueran satisfactorias” (7.3%) (Tabla 5). Por estudios universitarios, son los estudiantes de Trabajo Social, Psicología y Económicas quienes en un mayor porcentaje señalan que “no se justifica bajo ninguna circunstancia” (44.6%, 41.8%, 55.5% respectivamente) y, Derecho opina mayoritariamente que “se justifica si no tienen pareja” (44.7%).

Tabla 5. Circunstancia por las que puede justificarse al cliente/Sexo entrevistado

| | | Sexo entrevistado | | Total |
|--|---|-------------------|---------------|-------|
| | | Mujer | Varón | |
| Circunstancia puede justificarse al cliente | Si no tiene pareja | 41,5% | 48,8% | 44,2% |
| | Si con pareja relaciones insatisfactorias | 3,1% | 7,3% | 4,7% |
| | Siempre ya que el hombre necesita la mayor actividad sexual | 0,8% | 5,3% | 2,5% |
| | No se justifica bajo ninguna circunstancia | 42,2% | 24,8% | 35,7% |
| | Otra | 5,9% | 6,2% | 6,0% |
| | NS/NC | 6,5% | 7,5% | 6,9% |
| Total | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |

Sobre la opinión de cual es la causa principal que puede llevar a una mujer a ejercer la prostitución, el 82.2% señala que es “la situación económica”, seguida, a gran distancia, con el 8% de quienes manifiestan que es “el tráfico de personas con fines de explotación sexual”. Esta misma opinión aparece en todas las variables, es necesario resaltar que en las personas que han pagado por sexo, además consideran como causa del ejercicio de la prostitución el “placer/vicio de la mujer” (8.8%), frente a los que no han pagado por sexo que se manifiestan en este sentido el 0.9%, mientras que las mujeres no muestran ninguna adhesión a esta opinión (Gráfico 4).

Gráfico 4. Causa/motivo que puede llevar a la mujer a la prostitución



En cuanto a las medidas a adoptar frente al ejercicio de la prostitución y al pago por sexo, es mayoritaria la opinión de que ambas deben estar “controlado y reglamentado” (82% de los hombres vs 75.2% de las mujeres).

La opinión sobre las medidas a adoptar frente al ejercicio de la prostitución tiene distinto peso según las categorías en función de las variables, así las mujeres entrevistadas opinan que debe estar “castigado y controlado” en mayor porcentaje que los varones (12% vs 10.5%), por su parte, los que nunca han pagado por sexo opinan de esta manera el 11.8%. Destacar que entre las personas que han pagado por sexo el 19.1% piensa que debe estar “consentido pero sin regularlo”.

Por lo que se refiere a las medidas que se deben adoptar frente al pago por sexo la opinión mayoritaria es que sea “castigado y prohibido” (17.2% de las mujeres y el 11.4% de los varones), sin embargo estos últimos opinan que debe ser “consentido pero sin regularlo” el 7.9% frente al 2.3% de las mujeres. Las personas que han pagado por sexo, ninguno/a opina que debe estar “castigado y prohibido”.

La opinión que tienen sobre la existencia o no de un registro policial para mujeres en prostitución y para clientes/prostituidores es de aceptación para las primeras y negación para los segundos. Sólo es coincidente la adopción o no de esta medida para dos de los actores de la prostitución (mujer prostituida+cliente/prostituidor), en el caso de los estudiantes de Trabajo Social y Derecho plantean mayoritariamente que “no” debe haber registro policial para ninguno de los dos; opinión similar se produce en los estudiantes que se posicionaron ideológicamente de “centro-izquierda” e “izquierda”, por su parte las personas que se declararon religiosos-practicantes opinan que “sí” debe existir esta base de datos para ambos grupos.

La opinión expresada sobre la existencia o no de un registro administrativo para mujeres en prostitución y clientes/prostituidores es de aceptación en el caso de las primeras (76%) y de rechazo en el caso de los segundos (46.4%); coinciden en no adoptar esta medida quienes no han pagado por sexo.

La opinión mantenida sobre la obligatoriedad de pasar un control médico tanto en el caso de las mujeres en prostitución como de los clientes/prostituidores es defendida mayoritariamente por el 94.1% en el caso de las primeras y el 83.8% para los segundos.

La posibilidad del ejercicio de la prostitución en cualquier lugar de la calle es mayoritariamente negativa para el 95.7%, en un rango entre el 100% de las personas religiosas-practicantes y el 83.8% de las personas que han pagado por sexo.

Por otra parte, la mayoría de los/as entrevistados/as manifiesta que “no pagarían por sexo” (76%), aunque hay que señalar que existe un 14.6% que ns/nc, lo cual se puede interpretar como una opción posible en determinadas circunstancias, mientras que en el caso de los que sí han pagado por sexo el 86.8% volverían a pagar por sexo, a pesar de que un grupo importante de estos ha contratado los servicios de mujeres en este espacio. En el análisis por género, las mujeres mantienen una opinión más férrea en el “no” que los varones (85.6% vs 60%).

Preguntados por el supuesto de que su pareja haya pagado por sexo durante la relación afectiva, la opinión mayoritaria es que la responsabilidad recae sobre la persona que paga, con un 88.7%. Sólo reseñar que son los varones, los/as estudiantes de Derecho, las personas religiosas-practicantes y las de “centro-derecha” los que opinan en mayor porcentaje, que el responsable es “la mujer en prostitución” (2.2%; 3.2%; 4.3%; 7.8%, respectivamente), opinión contraria tienen los que han pagado por sexo que ninguno de ellos atribuye responsabilidad a la “mujer en prostitución”.

Actitud

Por lo que se refiere a la actitud de los estudiantes ante la prostitución, sus actores y las distintas manifestaciones del fenómeno, queremos destacar que la actitud principal ante la prostitución es de tolerancia en el 31.7% (Tabla 6), seguida de pena en el 23.2% de los encuestados. Analizados los datos por sexo, se observa que este orden coincide en las mujeres, pero los hombres señalan como principal actitud la tolerancia seguida de la normalidad.

Tabla 6. Principal actitud personal frente a la prostitución

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| De desprecio | 123 | 8,5 |
| De desconfianza | 173 | 12,0 |
| De tolerancia | 459 | 31,7 |
| De curiosidad | 125 | 8,6 |
| De normalidad | 202 | 14,0 |
| De pena | 335 | 23,2 |
| Otra | 24 | 1,7 |
| NS/NC | 6 | 0,4 |
| Total | 1447 | 100,0 |

Esta secuencia, tolerancia seguida de pena, se repite en cada una de las carreras universitarias analizadas con excepción de Derecho que invierte el orden.

Una variable que modifica la actitud frente a la prostitución es el haber pagado alguna vez por sexo, el 50% de quienes así se declaran, manifiestan una actitud de “normalidad” seguido de tolerancia y pena, sin embargo esta primera actitud es elegida en cuarta posición (12%) por quienes no han pagado (Tabla 7).

Tabla 7. Principal actitud personal frente a la prostitución/Has pagado alguna vez por sexo...

| | | Has pagado alguna vez por sexo... | | | Total |
|--|-----------------|-----------------------------------|---------------|---------------|-------|
| | | Si | No | NS/NC | |
| Principal actitud personal frente a la prostitución | De desprecio | 1,5% | 8,9% | | 8,5% |
| | De desconfianza | 7,4% | 12,2% | 9,1% | 12,0% |
| | De tolerancia | 23,5% | 32,2% | 18,2% | 31,7% |
| | De curiosidad | 4,4% | 8,8% | 18,2% | 8,6% |
| | De normalidad | 50,0% | 12,0% | 36,4% | 14,0% |
| | De pena | 11,8% | 23,8% | 18,2% | 23,2% |
| | Otra | 1,5% | 1,7% | | 1,7% |
| | NS/NC | | 0,4% | | 0,4% |
| Total | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |

Observamos que la adscripción política también influye en las actitudes frente a la prostitución; así para los que manifiestan ser de derechas y centro-derecha la actitud principal es de “pena”, mientras que los que se posicionan ideológicamente de centro, centro-izquierda e izquierdas la actitud principal es de tolerancia. Otro dato significativo corresponde a las actitudes de desprecio y desconfianza, más frecuente en los que se declaran de derechas-centro derechas.

La variable “haber pagado o no por sexo” introduce diferencias en la actitud de la persona hacia los distintos sujetos prostituidos:

- Hacia las mujeres en prostitución, las personas que declaran haber pagado por sexo señalan como actitudes principales la “tolerancia” y la “normalidad” y los que no han pagado, “tolerancia” y “pena”.
- Hacia los varones en prostitución, el primer grupo de personas muestran “normalidad” y “tolerancia” y los que no han pagado, de nuevo señalan, “tolerancia” y “pena”.
- Hacia las mujeres transexuales en prostitución, señalan “desconfianza” y “desprecio” frente a los que no han pagado, que coinciden en “tolerancia” y “pena”.

Por su parte, con respecto a la actitud principal hacia los hombres que pagan por sexo (clientes/prostituidores) el 23.2% de los entrevistados señalan “desprecio”.

El pago por sexo es una variable a considerar en cuanto a diferencias en los resultados, ya que sitúan a aquellos/as que han sido clientes como los abiertamente “a favor del ejercicio de la prostitución” (69.1%, siendo éste el mayor porcentaje de todos los análisis realizados); además son los que en menor porcentaje, a gran distancia, se declaran “en contra” (2.9%).

Ante el supuesto de que la prostitución fuera considerada legalmente como un trabajo, el 83.3% señala que no ejercería la prostitución en ningún caso (Tabla 8), mientras que el 67.9% no aceptaría que un familiar suyo la ejerciera. En estas cuestiones es significativo el porcentaje de personas que se adhieren al ns/nc, resultados que pueden interpretarse bien como una ausencia de planteamiento o de reflexión, o como una respuesta que alude a su preferencia por no posicionarse.

Tabla 8. Si la prostitución fuera un trabajo ¿Trabajarías en ella?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 86 | 5,9 |
| No | 1205 | 83,3 |
| NS/NC | 156 | 10,8 |
| Total | 1447 | 100,0 |

La actitud ante la posibilidad de que un amigo/a trabajara en la prostitución si ésta fuera un trabajo (Tabla 9), es claramente de rechazo en un 67.9% independientemente de la variable estudiada.

Tabla 9. Si la prostitución fuera un trabajo ¿te gustaría que un amigo/a trabajara en ello?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 120 | 8,3 |
| No | 982 | 67,9 |
| NS/NC | 345 | 23,8 |
| Total | 1447 | 100,0 |

Preguntados por la posibilidad de que su pareja hubiera pagado por sexo, el 83.5% señalan que obligarían a hacerse análisis a su pareja si ésta les dijese que ha pagado por sexo. Esta actitud se mantiene con independencia del género del entrevistado/a, de su adscripción política, de sus creencias o de los estudios universitarios que están cursando. Sin embargo en los varones esta actitud es menos significativa que en las mujeres (76% vs 88%).

El 63.6% de los entrevistados/as manifiesta que si durante su relación de pareja, ésta les dice que ha pagado por sexo la romperían, si bien un porcentaje significativo como es el 24.7% contestan ns/nc. Esta actitud es mayoritaria en las mujeres a la que se adhieren el 67.8%, mientras que los varones señalan esta actitud el 56.7%, posiblemente porque sea más factible que un hombre pague por sexo a que lo haga una mujer.

En resumen podemos presentar algunas de las opiniones y actitudes que tienen una significación superior al 50% de la muestra.

Por lo que se refiere a las opiniones con representación mayor al 50% destacamos:

- Que el 82% opina que el ejercicio de la prostitución debería estar controlado y reglamentado, mientras que el 75% opina que el pago por sexo debería estar controlado y reglamentado.
- Por su parte, el 51.8% considera que debería existir un registro policial para los clientes, mientras que el 76% opina que debería haber un registro administrativo para las mujeres en prostitución.
- Así mismo, el 94.1% indica que debería haber obligación de control médico para mujeres en prostitución, frente al 83.8% que opina que debería haber obligación de control médico para los clientes.

- Además el 95.7% señala que no se debería ejercer la prostitución en cualquier lugar de la calle.
- Los que nunca pagaría por sexo son el 76% de los encuestados.
- Mientras que el 88.7% manifiesta que si durante una relación de pareja una de las partes paga por sexo, la responsabilidad es de ésta.

En estas opiniones observamos que el ejercicio de la prostitución y el pago por sexo se considera que deben estar controlados y reglamentados, sin embargo las medidas sobre los dos actores visibles de la prostitución (cliente y mujer en prostitución) no son consideradas de manera igualitaria por los entrevistados, pues es mayoritaria la opción de solicitar a la mujer estos requisitos, similar es la propuesta de la obligación del control médico que en definitiva es una medida de protección de salud pública para todos.

Por otra parte, las actitudes con representación mayor al 50% son:

- Que el 75% se posiciona en contra de la prostitución “outdoor” (visible, de calle).
- Mientras que el 83.3% manifiesta que no ejercería la prostitución, aún cuando ésta fuera considerada un trabajo. Con menos rotundidad se sitúan el 67.9% cuando señalan que no aceptaría que un amigo/a suyo ejerciera la prostitución si esta fuera un trabajo.
- Por otra parte, encontramos que el 83.5% obligaría a su pareja a hacerse análisis sanitarios si sabe que ha pagado por sexo, además el 63.6% rompería la relación de pareja si ésta le comunica que durante la relación ha pagado por sexo, así mismo, al 52% sí le importa que su pareja hubiera ejercido la prostitución antes de conocerse.

De la interpretación de los datos observamos una cierta protección de la persona, en la medida que una determinada situación puede afectar directa o indirectamente a través de la visualización o del ejercicio de la actividad de familiares o amigos, además de rechazar el ejercicio de la prostitución para el/ella y su entorno y, condena el pago por sexo por su pareja.

CONCLUSIONES

Respecto a las conclusiones que hemos extraído del análisis y explotación de los datos obtenidos en general podemos señalar que los encuestados se consideran personas informadas sobre prostitución siendo sus fuentes de información los medios de comunicación, fundamentalmente la TV. Sin embargo, los medios de comunicación transmiten informaciones pero sus contenidos están en función de intereses particulares de las propias cadenas o periódicos. No podemos olvidar el claro ejemplo de la prensa diaria escrita en nuestro país que en la sección de anuncios breves publicitan prostitución, lo cual, por propia coherencia interna, determina la línea o tendencia de la información transmitida sobre prostitución en otras secciones del mismo periódico.

Por lo que se refiere al fenómeno de la prostitución, sus manifestaciones y actores visibles se vierten opiniones y se tienen actitudes contradictorias.

Por una parte opinan que el responsable principal de la existencia de la prostitución son “las redes de tráfico/proxenas”, y sin embargo manifiestan una actitud personal frente a la prostitución de “tolerancia”.

Según la RAE (Real Academia Española de la Lengua) tolerancia se define como “respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contradictorias a las propias”. No es compatible la esclavitud y explotación sexual de personas (proxenas) con el respeto hacia esas prácticas, aunque sean diferentes o propias. Es una cuestión de Derechos Humanos.

Por otra parte, indican que el responsable principal de la existencia de la prostitución son “las redes de tráfico/proxenas” y, que el ejercicio de la prostitución y el pago por sexo debe estar “controlado y regulado”.

No se puede controlar y regular la esclavitud y explotación sexual de personas. También manifiestan una actitud personal de “tolerancia” frente a la prostitución pero mantienen una actitud “en contra de la prostitución en calle” y opinan que el ejercicio de la prostitución y el pago por sexo debe estar “controlado y regulado”.

Lo que se deduce de estas posiciones es una tolerancia con límites, entonces ya no hablamos de tolerancia sino de condiciones de aceptación.

Así mismo, opinan que los hombres que pagan por sexo son “personas solas” siendo la razón principal “por necesidad sexual”, seguida de “ejercicio de poder

sobre las mujeres” y, su acción se justifica “si no tienen pareja”, así el pago por sexo debe estar “controlado y regulado”, con obligación de control médico.

Se justifica la acción de los clientes por “necesidad sexual” y para ejercer “poder sobre las mujeres”, si son “personas solas”, es decir, hay una sexualidad diferente para varones y mujeres, en función de la manifestación cuantitativa de clientes varones por la de mujeres en prostitución, y además su expresión debe ser satisfecha como necesidad y poder. Parece indicar que si se tiene pareja ésta incorpora la necesidad sexual del otro y así el pago por sexo no se justifica. Por otra parte, la manifestación, a través del uso de las mujeres en prostitución, de la “necesidad sexual” y “del poder sobre las mujeres” debe estar “controlada y reglamentada”, es decir, se legitima el pago por sexo y en consecuencia el dominio y superioridad de la masculinidad, pero ese control y reglamento sólo debe responder a cuestiones sanitarias.

La actitud hacia la mujer en prostitución es de “tolerancia” seguida de “normalidad” pero opinan que el ejercicio de la prostitución debe estar “controlado y reglamentado” y nunca en la calle, con registros de inscripción policiales y administrativos para las mujeres que ejercen la prostitución, y con controles médicos obligatorios.

Las actitudes de “tolerancia” y “normalidad” son usadas como indicador de aceptabilidad social por los otros y como consecuencia en contradicción con las opiniones.

La actitud hacia la mujer en prostitución es de “tolerancia” y “pena” pero no están dispuestos/as a estar ellos/as en la prostitución, nos les gustaría tener amigos/as en prostitución ni aceptarían a familiares. “Tolerancia” y “pena” definen perfectamente las actitudes hacia las mujeres en prostitución. Una actitud tolerante es una respuesta afectiva, cognitiva y/o conductual, de respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contradictorias a las propias; y una actitud de “pena” es una respuesta afectiva, cognitiva y/o conductual, de cuidado, aflicción o sentimiento interior grande. En cualquier caso son respuestas a prácticas que no entran en el repertorio de conductas y/o pensamientos de los/as encuestados/as.

Finalmente queremos destacar la necesidad de una formación especializada en cuestiones de género y más concretamente en personas que sufren violencia por su condición social, entre otras las mujeres en situación de prostitución, ya que la información es útil y necesaria como ciudadano, pero como profesional es

insuficiente, se necesita además una formación adecuada al cometido que la sociedad nos encarga, facilitando a los estudiantes universitarios el conjunto de conocimientos, habilidades, capacidades y competencias necesarias para conocer y actuar adecuadamente en los distintos procesos por los que pasan las personas que tienen determinada situación social, permitiendo a los futuros profesionales intervenir en los distintos contextos sociales en los que viven estas personas y sus familias, identificando con claridad el papel de cada uno de los actores que intervienen en la relación de prostitución, su responsabilidad y su voluntariedad en el mantenimiento de la situación, para de esta manera diseñar las actuaciones adecuadas a cada una de las necesidades planteadas individual y colectivamente.

LA MEDIACIÓN COMO INSTRUMENTO PARA EL TRABAJO SOCIAL. LAS ALTERNATIVAS ANTE EL CONFLICTO

Sergio Fernández Riquelme

Profesor de Trabajo Social y Servicios Sociales
Universidad de Murcia

RESUMEN

Dentro del proceso de renovación metodológica a la que asiste el Trabajo Social, ante las nuevas exigencias académicas, los campos sociales emergentes y los cambios operados en la profesión, aparece el uso de la mediación como instrumento útil al servicio de la intervención social; un nuevo campo que puede aportar a la disciplina nuevos enfoques y nuevos medios para la resolución alternativa de los conflictos presentes en los problemas-necesidades, nuevos o antiguos, objeto de actuación.

PALABRAS CLAVE

Alternativa. Conflicto Social. Mediación. Trabajo Social.

ABSTRACT

Within the process of methodological renovation currently underway in Social Work, the result of new academic demands, emerging social fields and the numerous changes taking place in the profession, mediation appears as a valuable instrument in social intervention. Mediation is a new field that offers new approaches and new means to achieving alternative conflict resolution in the problems/needs, both old and new, that are targets of intervention.

KEY WORDS

Alternative. Social Conflict. Mediation. Social Work.

INTRODUCCIÓN

La mediación ha comenzado a ser valorada, desde finales del siglo XX, y en el ámbito de las Ciencias Sociales españolas, como un nuevo *modelo de resolución alternativa de conflictos sociales*, después de haber sido experimentada con anterioridad en otros países europeos y americanos. Pese al tardío desarrollo de la disciplina en nuestro país, las experiencias previas, en sus éxitos y en sus fracasos, aportan a las formas nacionales de mediación un bagaje histórico, teórico y metodológico del que aprender y que superar. Además, tras su primera vinculación al ámbito de los conflictos familiares, especialmente por su aplicación a la solución de los problemas surgidos en los casos de separación y divorcio, la actividad mediadora se ha extendido, en muchos casos bajo regulación jurídica pública, a otras áreas de intervención social. Consumo, salud, acción comunitaria, medio ambiente, derecho penal y penitenciario (REDORTA LORENTE, 2005), entre otros, son campos donde se demuestra la oportunidad y necesidad del uso de la mediación como instrumento del Trabajo Social ante situaciones donde el conflicto aparece como dimensión esencial o de notable impacto.

En este contexto podemos hablar de la mediación, desde el punto de vista científico-social, como *proceso de intervención* centrado en la resolución alternativa y voluntaria de los conflictos. Ahora bien, este proceso de interrelación entre Trabajo Social y Mediación no se puede conceptuar como un simple sistema de superación de situaciones conflictivas (litigios, disputas, etc.), sino que debe abordarse como un medio, un recurso, que permita a la acción social institucionalizada afrontar la parte conflictiva presente en las situaciones objetivas como problema-necesidad social; es decir, que participe de “una cultura de paz” y cohesión social (BUSH y FOLGER, 1994).

Instrumento y cultura son, por tanto, las dos dimensiones esenciales de *la mediación como intervención social*. Las exigencias de renovación teórica (apostando por modelos interdisciplinares) y metodológica (en clave participativa) que exige el nuevo marco formativo europeo (EEES)¹, impele a la formación y a la práctica en Trabajo Social a nuevos campos y nuevas materias (Dependencia, Educación, Género, Interculturalidad, etc.); y entre ellas se encuentra la Mediación, como disciplina universitaria de carácter especializado y vinculada, instrumentalmente a las disciplinas sociales tradicionales (GARCIA-LONGORIA, 2006).

1 Espacio Europeo de Educación Superior.

LA FORMACIÓN EN MEDIACIÓN PARA EL TRABAJO SOCIAL

El nuevo marco teórico-metodológico que la convergencia europea abre para el Trabajo Social, incide a la hora de concretar la formación especializada en los campos sociales emergentes y en los nuevos instrumentos de intervención. La Mediación, entre ellas, aporta al Trabajo Social una serie de capacidades, competencias y destrezas básicas que conforman el perfil académico y profesional del Mediador, desarrolladas a través de:

1. Dotar al profesional de un arsenal teórico interrelacionado en Mediación, con un modelo metodológico comprobado empíricamente, y de desarrollo coherente en los niveles de investigación y ejercicio práctico en la intervención social.
2. Formar al alumno en una serie de instrumentos de análisis, para que de manera autónoma y crítica, sea capaz de planificar, desarrollar, ejecutar, revisar y evaluar la práctica de la Mediación con personas, familias, grupos, organizaciones, y comunidades y con otros profesionales.
3. Fundamentar y practicar las técnicas de investigación y negociación adecuadas a cada contexto y fase del proceso de Mediación como “intervención social”, resaltando su impacto en los factores (emocionales, psicológicos) presentes en el mismo.
4. Conseguir que el futuro Mediador sea capaz de administrar y ser responsable, de la interrelación entre investigación y práctica dentro del proceso de Mediación.

EL CONCEPTO DE MEDIACIÓN COMO “INTERVENCIÓN SOCIAL”

Así nos encontramos con un campo específico de investigación e intervención en las Ciencias Sociales que surge como refuerzo para la cohesión, participación y paz social, y como campo de aplicación a múltiples ámbitos del Trabajo Social. Frente a la amplitud de significados atribuidos a la actividad mediadora, Blanco Carrasco centra la Mediación en un “fenómeno socioeconómico” surgido como consecuencia de las nuevas necesidades sociales, articulado como “sistema alternativo de resolución de conflictos” o *ADR* (BLANCO CARRASCO, 2005: 19-21). Sobre esta primera delimitación de su naturaleza conceptual, podemos establecer dos grandes orientaciones teóricas, una específica y otra general:

- a. Como resolución de conflictos (específica): de problemas a resolver y en la cooperativa del conflicto (abandona las preocupaciones no situadas como problemas concretos).
- b. Como acción transformadora (general): en ella la relación es fundamental, fomentando la motivación para el reconocimiento del otro y buscando el impacto del proceso en un conjunto social más amplio.

La Mediación aparece así como un *proceso no adversarial de resolución de conflictos*, mediante el cual las partes en litigio son ayudadas y formadas por un tercero neutral, el Mediador, en los procesos psicosociales de superación de controversias. En ellos, las partes (individuos y grupos) recuperan su autoestima, al sentirse capaces de nuevo de tomar las riendas de su vida, al verse apoyados por un tercero que ni decide ni interviene de manera direccional; ellas son las protagonistas de la formación, de la negociación y de la resolución alcanzada, asumiendo el control de todo el proceso al ser responsables del contenido del acuerdo y de su dirección futura.

La primera clave de la definición de Mediación, como modalidad dentro de los sistemas y técnicas alternativas de resolución de conflictos (desde la negociación asistida al arbitraje) la aporta en “su naturaleza extrajudicial”. Para Blanco Carrasco, la Mediación consiste en un “sistema extrajudicial, complementario y extrajudicial” (BLANCO CARRASCO, 2005: 31-33); un presupuesto que sitúa la génesis de la Mediación al margen o de manera complementaria a los mecanismos del Poder Judicial del Estado (de manera previa o complementaria al proceso judicial), ayudándole no sólo a su descongestión, sino especialmente facilitando un acceso real, directo y participativo a la justicia. Este presupuesto se legitima a través de una serie de ventajas:

- a. Eficiencia de costes: reducción de los costes, alivio de las cargas de los tribunales, ahorro de tiempo y energías.
- b. Ejercicio viable de los derechos: potenciación de la creatividad, desarrollo de la capacidad de comunicación y relación, mayor libertad de elección, fomento de las responsabilidades.
- c. Efectividad de sus actuaciones: facilidad de aplicación, mayor respeto por los individuos, participación de las partes como “protagonistas” del proceso especialmente la “socialización del conflicto”.

La segunda clave aparece en el “papel del tercero”. Este presupuesto remite al rol que desempeña el Mediador como “comunicador y facilitador entre las partes”; no es ni arbitro ni juez, ya que no resuelve el problema con su intervención, responsabilidad ésta de las partes. Los Mediadores deben aparecer como “defensores de un proceso equitativo de autoresolución de problemas”, y no de un determinado resultado, al carecer de poder de decisión autorizado. Este es el hecho distintivo de la disciplina y de la profesión, de un “modelo centrado en el conflicto” y cuyo interés básico es “llegar a un acuerdo y preservar las relaciones entre las partes”.

Siguiendo estas claves podemos formular las principales funciones del Mediador:

- a. La función mediadora es un proceso *flexible* al no verse sometido por un orden predeterminado ni cerrado ni está condicionado por reglas legales estrictas.
- b. Además, es un proceso *voluntario* en el que las personas y grupos participan por propia decisión, determinan por sí mismas la información que transmiten y cual ocultan, deciden si se llegan o no a un acuerdo, y se retiran del proceso cuando estiman oportuno. Ello hace que los acuerdos que se toman sean eficaces y duraderos, teniendo una mayor probabilidad de éxito por la carga emocional que se despliega en el mismo.
- c. Por ello la Mediación es un instrumento *integral* al contemplar en su conjunto los intereses de las partes en conflicto, las necesidades de cada una de ellas; con ello no se malgasta el tiempo y los recursos son aprovechados en su totalidad.
- d. También es un proceso *confidencial*, al firmarse un Acuerdo de Confidencialidad entre las partes; en dicho documento se establecen las reglas del proceso y se garantiza que nada de lo que allí se hable va a ser transmitido fuera del ámbito del procedimiento. El Mediador se compromete a no reproducir nada de lo debatido ni establecido en el procedimiento, ni ser citado como testigo en otros procesos, pues lo ampara el secreto profesional.
- e. Con ello, la Mediación aparece como un proceso de *reconciliación* de los intereses competitivos y de controversias entre las partes involucradas en un conflicto. Su meta es ayudar a las partes de la siguiente manera:
 1. Examinar sus diferencias, sus intereses y necesidades, sus interpretaciones del pasado y sus expectativas futuras.

2. Negociar el intercambio de experiencias y promesas.
 3. Restablecer relaciones que sean satisfactorias mutuamente.
 4. Ajustarse a normas de equidad entre las partes.
- f. Este proceso metodológico es esencialmente *participativo*, ya que los que intervienen en él, se implican emocionalmente en él al percibir que la solución al conflicto no es dictada desde una instancia superior y externa, sino que es su propia responsabilidad.
- g. Estas características del proceso de Mediación nos remiten a una *metodología creativa y participativa* concreta: la Resolución Alternativa de Controversias (ADR), donde los conflictos planteados se resuelven en sesiones concretas y pactadas. Con ello logra, poniendo en juego nuestro pensamiento creativo (perspicacia, creatividad, ingenio, empatía), mayor número de opciones de solución que las valoradas al inicio por los participantes del proceso o las establecidas por el poder judicial. Asimismo activa la capacidad de negociación de las partes en función de sus verdaderas necesidades e intereses, logrando que pongan encima de la mesa todas las posibilidades de acuerdo y consiguiendo un acuerdo satisfactorio y “ganador” para ambas partes.

La Mediación debe ser efectiva en la medida que el profesional obtiene los resultados proyectados por ambas partes. Pero esta efectividad se mide, realmente, por el grado de satisfacción de los participantes respecto del funcionamiento del proceso y del acuerdo pactado al final del mismo. Por ello, los *objetivos* fundamentales que se deben alcanzar en el proceso de Mediación, dentro de un marco general y profesional, son los siguientes: conseguir soluciones aceptadas por las partes; ayudar a formular acuerdos; alcanzar pactos viables y duraderos; reducir la hostilidad; reestablecer la comunicación; ayudar a comprender las necesidades e intereses de las partes; ayudar a formular propuestas; moderar propuestas no realistas; comprobar la receptividad de nuevas propuestas.

Según el *tipo de actuación* en el proceso de Mediación, podemos establecer dos formas mediadoras:

- a. Mediación formal: todo el proceso está sometido a unas reglas, normas y técnicas concretas, y a unas condiciones de seguimiento establecidas.
- b. Mediación informal: el proceso se encuentra determinado por una serie de técnicas flexibles y fluidas, próximas a la comunicación diaria de las personas

y grupos, por una escucha activa y unos planteamientos adaptados a la situación (empatizar, escuchar, parafrasear, reformular problemas, etc.).

En lo referente a sus *fines de intervención*, podemos establecer tres tipos de Mediación dentro del proceso de intervención social:

- a. Mediación facilitadora: sistema tradicional de Mediación, donde el profesional asume el control y dirección del proceso, asistiendo a las partes en su proceso de negociación y fomentando en ellas la búsqueda y el análisis de las posibles alternativas de resolución del conflicto.
- b. Mediación evaluadora: las partes buscan un Mediador que sea experto en la materia objeto de disputa, y con capacidad para opinar y evaluar sobre la conveniencia y posibilidad de las distintas opciones de resolución.
- c. Mediación transformadora: el Mediador no sólo reconoce a las partes su capacidad para resolver el problema, sino que les insta a reconocer como válidas las necesidades, solicitudes y perspectivas de las otras partes, como fruto de la propia naturaleza del conflicto. Con ello se puede solucionar de manera pactada en conflicto y se puede formar a las partes en las técnicas necesarias de autoresolución ante futuros enfrentamientos individuales o colectivos. Pero en esta modalidad se puede distinguir entre una *mediación pasiva* (dirección y control del Mediador) y una *mediación activa* (participación decisiva de las partes).

LAS DIMENSIONES DE LA MEDIACIÓN

A principios del siglo XXI, la Mediación como modalidad de ADR aparece ya como un instrumento al servicio de la intervención social “en la resolución de problemas”, bien alternativo o complementario a la acción procesal y judicial, bien presente en actuaciones de índole educativa o psico-social. Junto a la persistencia de formas de conciliación tradicionales (vecinales, familiares, comunitarias), y formas renovadas de arbitraje laboral, la Mediación responde a la realidad mediadora de la Política Social contemporánea, realizada siempre jurídicamente bajo la protección del Estado Social o desde formas asociativas), y por ende, de los Servicios Sociales y del Trabajo Social (RODRÍGUEZ GARCÍA, 2005). Pero debemos significar la pluralidad de usos y realidades en las cuales se encuentra presente la mediación:

- a.** En cuanto a las formas y métodos de “resolución alternativa de conflictos”, podemos distinguir entre:
- El Arbitraje es una forma mediadora en la resolución de conflictos jurídicos distinta a los procedimientos judiciales, donde las partes en litigio eligen libremente a una tercera persona, llamada árbitro. Este arbitraje puede ser de *derecho* (lo que supone que el árbitro resuelve el litigio con arreglo a las normas jurídicas, por lo que son designados abogados) o de *equidad* (el árbitro dicta el Laudo basándose en lo que considera justo, independientemente de lo que establezcan las normas jurídicas). Son diversas las materias objeto de Arbitraje, siempre dentro del Derecho Privado. Las partes deben establecer expresamente en el contrato arbitral la cuestión o cuestiones concretas que someten al arbitraje, la persona que designan como árbitro, así como su retribución, que correrá a su cargo.
 - La Conciliación constituye un proceso que tiene por finalidad evitar la iniciación de un pleito, o bien poner fin a uno ya comenzado mediante un acuerdo negociado entre las partes. La conciliación previa al Juicio es voluntaria entre las partes, excepto para algunas materias de orden público (Derecho Penal), pero también es posible la conciliación dentro del proceso, una vez que se ha llegado a juicio y antes de que el Juez dicte sentencia. Las partes acuerdan una solución a través de una negociación que plasmarán en un convenio firmado por ambas, y que será llevado ante el juez.
 - La Mediación es un proceso extrajudicial confidencial, una “negociación asistida”, en la que interviene un tercero imparcial, el Mediador, al que recurren voluntariamente las partes enfrentadas en un conflicto. La función del Mediador supone, básicamente, ayudar a restablecer el diálogo y la comunicación entre las partes para que puedan llegar por sí mismas a la solución del conflicto. El Mediador no puede tomar ninguna decisión, ya que su función consiste en facilitar el diálogo para que sean las partes las que establezcan los acuerdos para solucionar el problema. El acuerdo se plasma por escrito.
- b.** En cuanto a la tipología de posiciones de conflictos detectables, a nivel teórico, de la Mediación como intervención político-social podemos destacar la siguiente trilogía:
- Mediación Individuo-Individuo.
 - Mediación Individuo-Institución/Grupo.
 - Mediación Institución/Grupo-Institución/Grupo.

- c.** En lo referente a la variedad de conflictos sobre los que actúa la Mediación Social podemos señalar una serie de sectores de desigual desarrollo teórico e institucional:
- Mediación familiar-relaciones de pareja.
 - Mediación escolar-educativa.
 - Mediación en consumo.
 - Mediación intercultural.
 - Mediación en sanidad-salud.
 - Mediación laboral-corporativa.
 - Mediación penal.
 - Mediación en conflictos internacionales, etc.
- d.** Sobre los instrumentos utilizados para desplegar la metodología mediadora en la resolución de conflictos sociales, podemos subrayar los siguientes puntos dialécticos:
- Desde la actuación del Estado o bajo la promoción de las Asociaciones.
 - Con vinculación jurídica formal o con función de información o asesoramiento previo.
 - Desplegada de manera general (social) o de manera específica (familiar, penal, etc.).

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO MEDIADOR EN TRABAJO SOCIAL

La actuación mediadora dentro del Trabajo Social (como instrumento en la acción institucional o en equipos interdisciplinarios) debe poseer una estructura definida dentro del proceso de intervención social. Por ello, en el proceso debe estar clara la competencia y función del Mediador, el cuál debe conocer de manera clara las características de la Mediación y de sus etapas de desarrollo, con el fin de que su actuación sea efectiva para la intervención en “el conflicto” por parte del Trabajo Social. Ahora bien, el orden de las etapas no es estrictamente lineal, adaptándose a la naturaleza del conflicto y a los rasgos de las partes implicadas. Pero en todo caso, cuando la actuación de mediación haya terminado, todas estas fases deben haber sido completadas, como un verdadero *proceso de intervención social*.

a. El conflicto y la mediación

Como señala Rozenblum, “el conflicto ocurre en todas partes. Si se maneja de modo efectivo, puede convertirse en una experiencia positiva de aprendi-

zaje” (2007: 15-16). La Mediación, como proceso de resolución alternativa de conflictos, puede generar modos efectivos y pacíficos para solucionar estos problemas, capitalizando la experiencia y enseñando a las partes a aprender a dialogar para solucionar las diferencias y evitar futuros conflictos. La Mediación participa así, de una “filosofía de la Mediación” que debe trascender la frontera de lo institucional y lo académico, y lograr su aplicación y extensión en la vida diaria como “sistema de cultura”.

Como hemos visto, la Mediación constituye un proceso metodológico, no *adversarial* y voluntario, de gestión de conflictos, basado en la intervención de un tercero neutral, el Mediador, con la función de ayudar a que las partes en conflicto puedan negociar desde la colaboración, una resolución del mismo satisfactoria para todos. Las distintas experiencias desarrolladas en este sentido, demuestran que este proceso es un excelente método para solucionar problemas sociales de diverso tipo (familiares, económicos, institucionales, o comunitarios) evitando la judicialización del litigio, satisfaciendo las necesidades de las partes, y reforzando la cooperación y el consenso. En este sentido, Rozenblum apunta los elementos positivos del proceso de la Mediación: ambiente pacífico, procedimiento confidencial, genera aperturas de diálogo, las partes retienen el poder en la toma de decisiones, las partes convienen las formas y tiempos del acuerdo, busca una arreglo beneficioso para todas las partes, favorece la asunción de responsabilidades, ayuda a la capitalización de las experiencias positivas, aclara la comunicación y favorece las relaciones (2007: 16-17).

Nos encontramos, pues, ante un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución negociada y pacífica de los conflictos, donde las partes enfrentadas son reunidas por un tercero neutral y mediador, por un Mediador profesional sin poder de decisión que los asiste en busca de un acuerdo que contemple los intereses de cada una de ellas. Moore define este proceso como “la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable” (MOORE, 1986: 45-46).

En esta definición encontramos los principales rasgos del proceso. En primer lugar, el proceso supone una *intervención*, una “incorporación a un sistema dinámico de relaciones, independientemente del interventor”, bajo la intervención de un tercero, el Mediador, que puede modificar la dinámica de poder en las relaciones conflictivas, e influir en las formas de comportamiento de las

partes en litigio. En segundo lugar, el proceso es siempre voluntario, no estando obligadas las partes a negociar. En tercer lugar debe ser un proceso aceptable por todas las partes, atendiendo a la disposición que tienen las mismas a permitir que un tercero se incorpore al conflicto y les ayude a alcanzar una solución pactada. En cuarto lugar este proceso se debe caracterizar por la imparcialidad y neutralidad del profesional, respetando en todo momento las decisiones e intereses de las partes en negociación. Y en quinto lugar, la autoridad en todo el proceso reside en las partes negociadoras, nunca en el Mediador; pese a ser el experto en los procedimientos adecuados de resolución de problemas, el poder de aplicarlos reside en la voluntad de las partes.

Pero como señalan Diez y Tapia, este proceso debe delimitar un “espacio de la Mediación” profesional, concreto y determinado; un espacio que “otorga significados a los sucesos” que en él se suceden, y “apto para analizar problemas y tomar decisiones” (DIEZ y TAPIA, 2004: 33-37). Las funciones de este espacio son las siguientes:

- a. Recurso para la “conexión personal”.
- b. Instrumento para la creación de confianza.
- c. Herramienta de trabajo, neutral, temporal y contingente.

b. Los objetivos de la Mediación en la intervención social

El objetivo fundamental del proceso de Mediación es facilitar que se establezca una nueva relación entre las partes en conflicto aumentando el respeto y la confianza entre estas, corrigiendo las percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto al conflicto o entre los implicados en este, creando así un marco que facilite la comunicación entre las partes y la transformación de la situación conflictiva.

Desde este objetivo general, siguiendo a Moore, se pueden extraer los siguientes objetivos específicos del proceso:

- Enseñar los efectos y la dinámica de la Mediación en la negociación como instrumento de resolución de disputas.
- Iniciar el desarrollo de una explicación teórica de la práctica actual de la Mediación en función de su aplicación en diferentes áreas y contextos.
- Administrar a los profesionales de la mediación las técnicas concretas y eficaces que faciliten a las partes la autoresolución de sus disputas.

Esta serie de objetivos remiten a una serie de funciones básicas, que el Mediador debe desarrollar de manera contextual en el proceso: iniciar canales de comunicación eficaces, ayudar a las partes a reconocer los derechos de los

otros, facilitar el proceso suministrando un procedimiento eficaz de resolución, enseñar a las partes las formas de negociación, multiplicar los recursos y vincular a las partes con expertos, explorar los problemas para mostrar nuevos puntos de vista a las partes, convertirse en “agente de la realidad” para mostrar soluciones reales y viables, asumir el papel de “víctima propiciatoria” tomando gran parte de la responsabilidad por una decisión impopular o acuerdo insatisfactorio, ser el líder que toma la iniciativa para impulsar la negociación mediante sugerencias de procedimiento (MOORE, 1986: 50-52).

Pero los objetivos citados se integran en los tres niveles básicos de trabajo e intervención en Mediación (DIEZ y TAPIA, 2004: 171-178):

- a. Trabajo en el nivel de las personas: intervención con las “personas concretas”, diagnosticando sus necesidades e intereses, pero siempre manteniendo la neutralidad, la imparcialidad y la voluntad de las mismas.
- b. Trabajo en el nivel de relaciones: intervención en el conjunto de relaciones planteadas en la mesa de negociaciones, mostrando un proceso único y dinámico.
- c. Trabajo con el nivel del problema: intervenir con las partes para ayudarlas a realizar un análisis racional y completo del problema objeto del conflicto, atendiendo la forma de afrontarlo que tiene cada parte, legitimando de manera equitativa las opciones de cada una, y ayudándolas a superar los obstáculos que pueden surgir en el proceso.

c. Los principios de la Mediación

El proceso de Mediación dentro del proceso de intervención en Trabajo Social debe regirse, de manera general, por los siguientes principios de actuación:

- *Independencia y autonomía*: el poder de decisión lo ejercen las propias partes. Son los participantes quienes controlan el proceso y establecen las decisiones; son las que buscan la solución al conflicto con la ayuda del Mediador, quién no puede imponer un determinado acuerdo.
- *Transparencia*: solo mediante este principio se puede asegurar la eficacia y protección de los derechos de las partes en conflicto, tanto en el procedimiento como en el organismo responsable. Tres son las claves de la transparencia: la información, la eficacia y la equidad, y varios son los medios para obtenerlas: la comunicación por escrito, el respeto a la legalidad vigente, la descripción exacta de las normas y reglas, etc.
- *Contradicción*: este principio significa la posibilidad de que todas las partes interesadas den su punto de vista y que tanto el Mediador como el organismo responsable tengan conocimiento de todas las posturas, de to-

dos los hechos y de las opiniones de los expertos. De esta manera, se asegura que las partes pueden negarse a aceptar ciertos aspectos que entren en contradicción con sus intereses y formular las alegaciones que consideren oportunas.

- *Eficacia*: el Mediador debe asegurar que las medidas emprendidas sean adecuadas, que cumplan con las exigencias de los participantes, y que puedan ser rápidamente sustituidas por otras más efectivas.
- *Legalidad*: en todo momento, el proceso mediador debe atenerse a los principios legales, generales (del país) y específicos (del organismo).
- *Representación*: el procedimiento debe respetar el derecho de las partes a hacerse representar o acompañar por un tercero en todas sus etapas.
- *Equidad y neutralidad*: antes de iniciar el proceso, el Mediador debe preguntarse sobre la existencia de alguna situación o circunstancia susceptible de generar parcialidad en el desarrollo de la misma. Por ello, el Mediador no puede tomar partido por ninguna de las partes en conflicto, ya que cualquier creencia explícita puede parecer ser visto como aliado de alguna de dichas partes.
- *Confidencialidad*: durante el proceso, los participantes deben mantener la privacidad más absoluta sobre las negociaciones, teniendo la garantía de la misma por parte del Mediador, que subrayará la información que surja en el proceso, en cualquiera de sus sesiones, no será utilizada ante un tribunal. El Mediador debe reservar todo lo escuchado y visto en el proceso, no pudiendo revelar su contenido a menos que las partes, de mutuo acuerdo, lo autoricen.
- *Libertad y voluntariedad*: el proceso requiere del acuerdo libre y explícito de los participantes. La Mediación no puede imponerse, ni se puede obligar a nadie a establecer relaciones o llegar a acuerdos para la resolución de un conflicto; asimismo, las partes pueden abandonar el proceso en cualquier momento, sin que signifique un perjuicio para la parte que tomó esa decisión.

Junto a estos principios, existen otros aspectos a tener en cuenta en el proceso de Mediación, y que nos permiten delimitar correctamente la actuación profesional (BLANCO, 2005: 403-409):

1. La inactividad de las partes conlleva la suspensión del proceso.
2. Existe la posibilidad de acordar medidas cautelares en la Mediación.
3. Es necesaria la flexibilidad y la igualdad en la presentación de las pruebas en el proceso mediador.
4. Hay que respetar los plazos para emitir las decisiones por parte del Mediador.

5. Se deben analizar, antes de superarlos, los obstáculos en la actuación del Mediador, especialmente las presiones internas (fases, partes, etc.) y externas (organismo, tiempos, etc.).

d. El Proceso de Mediación

Y para finalizar, podemos señalar las seis fases que constituyen el proceso general de intervención en Mediación (MOORE, 1993):

1. Premediación. Antes de comenzar el proceso de Mediación propiamente dicho, es necesario valorar y decidir sobre los siguientes aspectos: adecuación de la Mediación en el caso que se plantea; decisión sobre quién será la persona adecuada para mediar; valorar si podrán reunirse las partes o tendremos que trabajar separadamente con cada una; establecer quién estará presente en el proceso: implicados, expertos, abogados, etc.; determinar cómo será el espacio físico de la mediación (distribución de los asientos, donde se harán las reuniones privadas, entrada y salida de los participantes).
2. Acogida. El objetivo fundamental de esta fase consiste en recabar la información necesaria sobre las percepciones y sentimientos de los participantes, sus metas y expectativas al respecto, así como sobre la situación del conflicto entre las partes. Por ello, el Mediador debe asegurarse de que toda la información sea compartida por los participantes, intercambiando y verificando los datos expuestos, de manera que sea garantizado el equilibrio de poder en el proceso.
3. Explicación. La finalidad de esta etapa se sitúa en ofrecer un espacio para superar las defensas de los participantes y explicitar los problemas ocultos. Por ello es necesario que el Mediador ayude a que se definan todos los problemas existentes entre las partes, utilizando datos compartidos; pero debe realizarse esta tarea de forma que no beneficie a una parte sobre otra, y que la definición del problema sea compartida. Así, cada uno de los implicados tiene: a) la oportunidad de exponer su versión y sus sentimientos; b) la posibilidad de sentirse escuchado por la otra parte y por el Mediador.
4. Situación. El Mediador, en esta fase de Situación, debe centrar el problema, clasificando y ordenando los temas más importantes para las partes en el proceso. Se intentará identificar los conflictos a partir de la información disponible, elaborando una definición compartida y aceptada por las partes.
5. Arreglo. Tras la revisión de los problemas, el Mediador debe confeccionar una lista con todas las opciones que se han mencionado, recordando a los participantes del proceso cuáles son los criterios que se van a emplear.

para evaluar dichas opciones. Cuando se inicia la negociación cada parte tiene ya posiciones adoptadas sobre la definición del problema, generalmente adoptadas bajo un clima emocional que no siempre juega a favor de sus propios intereses; ante ello, el Mediador puede ayudar a las personas a negociar de manera objetiva y serena desde los intereses reales de cada parte. Así, una vez convertidas las opciones en intereses, los participantes se encuentran preparados para seleccionar las opciones que puedan proporcionarles más beneficios al menor coste y con visos de permanencia en el futuro.

6. Acuerdo: Llegar a un acuerdo final, a un arreglo pactado y satisfactorio para las partes protagonistas del proceso es el objetivo inicial e ideal de toda Mediación. Este epílogo deseado por el profesional y por las partes no siempre se alcanza; varios hechos pueden impedirlo, como la imposibilidad de restaurar la comunicación, o la negativa de alguna de las partes a continuar con la negociación. Ahora bien, esta etapa final del proceso de mediación necesita que las partes formalicen el arreglo, sino que establezcan también un procedimiento especial de aplicación y supervisión del mismo (MOORE: 392).

Bibliografía

BLANCO CARRASCO, M. (2005): *Mediación y consumidores*. Madrid. Instituto Nacional de Consumo.

BUSH, Robert y FOLGER, Joseph (1994): *The Promise of Mediation*. San Francisco, Jossey-Bass.

DE DIEGO VALLEJO, R. y GUILLÉN GESTOSO, C. (2006): *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid. Pirámide.

DOMINGUEZ, R. y GARCÍA, S. (2003): *Introducción a la Teoría del Conflicto en las Organizaciones*. Madrid.

FOLGER, J.P. y BUSH, R.A., comp. (1997): *Nuevas direcciones en Mediación*. Barcelona. Paidós.

GARCIA-LONGORIA, M.P. (2006): *La Mediación en el currículum académico del trabajo social. Acciones e investigaciones sociales*, nº 1, p. 372.

GARCIA VILLALUENGA, L. (2006): *Mediación en conflictos familiares*. Madrid. Reus. pp. 169-311.

MOORE, Christopher W. (1993): *El proceso de mediación. Métodos y prácticas para la resolución de conflictos*. Buenos Aires. Granica.

PARKINSON, Lisa (2005): *Mediación familiar: teoría y práctica. Principios y estrategias operativas*. Barcelona. Gedisa.

REDORTA LORENTE, Josep (2005): *La evolución de la Mediación y el estudio del conflicto. Trabajo Social Hoy*, Monográfico 2005, pp. 147-168

RIPOL-MILLET, Aleix (2001): *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Barcelona. Paidós.

RODRÍGUEZ GARCÍA, Carmen (2005). *Innovaciones de la Mediación: la mediación multiparte*. Aplicaciones de la Mediación al trabajo con grupos. *Trabajo Social Hoy*, Monográfico 2005 pp. 135-146.

ROZEMBLUM, S. (2007): *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona. Grao.

SOLETO MUÑOZ, M. y OTERO PARGA, M. coord. (2007): *Mediación y solución de conflictos. Habilidades sociales para una necesidad emergente*. Madrid, Tecnos.

TORREGO, J.C. (Coord.) (2000): *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid. Narcea.

APOYO DESDE LA ESCUELA A “LOS NIÑOS ESPECIALES”

M^a Nieves Sánchez Vicioso

Profesora de Educación Infantil y Primaria

RESUMEN

Llamo “niños especiales” a los alumnos que tienen más problemas que el resto en una clase por diferentes circunstancias como son:

Riesgo social, problemas de conducta y retraso madurativo, alumnos venidos de otros sistemas educativos y/o con problemas de idioma (alumnado extranjero), alumnos con desfase curricular, absentismo escolar...

Como profesora de un Centro Público de Educación Infantil y Primaria de la Comunidad de Madrid, de una localidad de entre 10.000 y 15.000 habitantes como es San Martín de la Vega me planteo la situación actual de la enseñanza pública en general y de la atención que desde el Centro se puede dar a este tipo de alumnado especial.

PALABRAS CLAVE

Sistema educativo. “Niños especiales”. Necesidades educativas. Absentismo. Riesgo social.

ABSTRACT

I use the term “special children” to refer to students who have more problems than others in their class because of different circumstances, such as: social risk, behavior problems and developmental delay, students from other educational systems and/or with language problems (foreign students), students with curriculum lag, school absenteeism...

As a teacher at a public school that provides preschool and primary education in the Community of Madrid, in a town (San Martín de la Vega) with a population of between 10,000 and 15,000 inhabitants, I examine the current situation of public education in general and also the attention that can be given by schools to this type of special student.

KEY WORDS

Education system. Special children. Educational needs. Absenteeism. Social risk.

ATENCIÓN A LOS ALUMNOS CON PROBLEMAS DE CONDUCTA Y RETRASO MADURATIVO

Cómo se realiza en el momento actual y con qué recursos

- Cuando un profesor detecta en un alumno, ya sea retraso madurativo o una conducta inapropiada, rebelde y de actividad incontrolada y compulsiva, informa al Equipo Directivo que canaliza la petición hacia el Orientador (psicólogo) asignado que en un colegio pequeño (unos 200 alumnos) suele asistir un día a la semana o quincenalmente.
- Después de seguir una serie de protocolos, el psicólogo realiza una serie de pruebas al alumno y si, tras ellas, se demuestra que el alumno presenta problemas de conducta o se confirma el retraso madurativo, pasa a pertenecer al grupo de ACNEES (Alumnos con Necesidades Educativas Especiales).
- En casi todos los centros de la red pública hay profesor especialista en PT (Pedagogía Terapéutica) y AL (Audición y Lenguaje) que atienden según el tiempo al Centro (suelen ser en muchos casos compartidos asistiendo a varios centros durante la semana) alguna sesión semanal (en nuestro Centro de cuatro a seis sesiones) para apoyarles en los aprendizajes básicos en las áreas instrumentales (Matemáticas y Lengua). Estos apoyos se realizan en pequeño grupo o de manera individual, dependiendo del alumnado.

Fallos en el sistema

- Con la presencia semanal o quincenal del orientador (psicólogo) no da tiempo a lo largo del curso a poder atender todas las demandas de alumnos que presenta el profesorado y a veces, se diagnostican casos con un año de retraso.
- Si el orientador viniera más a los centros, además de diagnosticar todos los casos también quedaría tiempo de orientar al profesorado en temas concretos y en la elaboración de fichas y materiales para estos alumnos. Se podrían llevar a cabo actividades en el aula, dirigidas por el orientador para el control de conducta y resolución de conflictos, tan necesarias últimamente en las aulas.

- Este curso 2009/10 ha habido un recorte muy fuerte en la Enseñanza Pública respecto a las plantillas de los profesionales especialistas en Pedagogía Terapéutica y Audición y Lenguaje. El curso pasado teníamos un PT a tiempo total y este curso venía nombrado por cuatro días en nuestro Centro y un día en otro. Audición y Lenguaje (se ocupan de problemas del lenguaje en alumnos ACNEES) que es una figura tan necesaria o más que el PT, sin embargo siempre ha sido para la Administración menos importante dado que el curso pasado teníamos diez horas (dos días) pero este año sólo se nos ha asignado tres horas y después de pelear porque había tres alumnos ACNEES con problemas graves de logopedia, ya que en un principio no se pensaba nombrar a nadie.

ALUMNOS QUE PROVIENEN DE OTROS SISTEMAS EDUCATIVOS Y/O CON DESCONOCIMIENTO DEL IDIOMA

Características especiales de estos alumnos:

- Suelen ser niños/as cuyos padres les dejaron en su país al cuidado de otros familiares hasta que han considerado que los pueden traer aquí con ellos.
- Llegan con otras costumbres y desconocimiento del idioma.
- Los padres trabajan muchas horas en las que ellos están solos.
- Cuando se les llama para asuntos del Colegio, su asistencia es variable porque dependen de trabajos en precario.
- Se incorporan durante el curso académico de manera irregular pero constante. Algunos hasta se incorporan en mayo en las aulas de la red pública (casi nunca es así en la concertada).
- Dependiendo del tipo de escolarización que el alumno ha tenido en su país y de la distribución de los contenidos así tendrá menos dificultades o serán insalvables al tener dos o más años de retraso escolar con respecto a nuestro sistema.
- No tienen disponibilidad económica, en bastantes casos, para comprar los libros de texto. Cuando se incorporan con el curso avanzado esto se complica.

Cómo se afronta en los centros de la red pública

- Todo el alumnado que se incorpora fuera de los plazos ordinarios pasa previamente por la Comisión de Escolarización, donde se le asigna un centro según criterios de ocupación de aulas y de proximidad al domicilio. Una vez cumplimentada la matriculación se le pasa una prueba de los contenidos básicos que debería tener para incorporarse al nivel correspondiente a su edad. Cuando el nivel del alumno es muy bajo se puede escolarizar en un curso inferior al de su edad.
- En esta localidad hay un AULA-ENLACE que está para acoger a los alumnos nuevos en el sistema educativo español con problemas de comprensión y expresión del castellano. Éste aula está en un Centro que dista algo más de tres kilómetros del nuestro. Su uso es voluntario por parte de los padres.
- Si se incorporan fuera de periodo ordinario y pasados los primeros días de septiembre, no hay posibilidad de petición de becas de libros de texto. Habitualmente el profesor se encuentra en el aula con cuatro o cinco alumnos a los que les falta en su totalidad o parcialmente los libros y materiales imprescindibles para poder trabajar en el aula.
- En los centros grandes se nombra un profesor de Compensatoria que se ocupa de apoyar algunas horas semanales a estos alumnos. Pero su nombramiento tiene que ver con el número de estos alumnos. Se da la paradoja de que centros pequeños con pocos alumnos con estas necesidades, pero en proporción con el total muy alta, no tengan profesor de Compensatoria mientras centros muy grandes con más alumnos de Compensatoria, pero porcentajes menores, sí lo tienen. Es decir se pueden tener treinta alumnos de un Colegio de seiscientos alumnos y sería un 5% y tener catorce en un Centro de doscientos alumnos significa un 7%. La cifra es a partir de treinta alumnos por tanto nuestro Centro no cuenta con esta figura de ayuda.

Dificultades encontradas y del sistema que se aplica en nuestra Comunidad Autónoma

- La utilización del AULA-ENLACE es voluntaria por parte de los padres. Si un padre tiene a su hijo matriculado en un Centro cerca de su domicilio no va a llevarlo a un Centro que dista más de tres kilómetros. Debería ser obligatoria la asistencia a las aulas de enlace para los alumnos sin idioma castellano.

- Al incorporarse fuera de plazo estos alumnos ya no tienen posibilidad de pedir beca de libros. En **Cursos anteriores** había un departamento de la Consejería donde se pedía una aportación económica en cualquier momento del curso y para casos extraordinarios. Era una asignación que llegaba al Centro para subsanar estos casos.
- Este curso se han disminuido las becas de libros: se han quitado para 3 años y se ha bajado la aportación en niños de 4 y 5 años.
- En el proceso de asignación de becas de libros ha habido una serie de irregularidades concediendo la beca a un hermano y a otros no presentándose en el mismo impreso. Hay un plazo de reclamaciones mínimo y ¿cuándo llegará la contestación?, ¿en mayo? ¿Los padres sacan el dinero por adelantado cuando el error ha sido de ellos?
- A los alumnos a los que se les concede la beca no es gratuidad total sino una ayuda aproximada del 50% del coste de los libros. Hay otras Comunidades que ya llevan varios años con la gratuidad total para todos los alumnos de Infantil y Primaria ¿Por qué unas Comunidades pueden hacer esto y otras no? ¿Tendrá que ver con la importancia que se conceda y la prioridad que se tenga en la educación y en la enseñanza pública entre unas Comunidades y otras?
- Cuando llegan estos problemas, cuando algunas familias nos informan de la imposibilidad de poder comprar los libros de texto, como el Centro ya no dispone de otros recursos extraordinarios para estos casos (como ocurría hace varios cursos) envía a las familias a los Servicios Sociales.
- **Los Servicios Sociales** están desbordados porque la población con necesidades y dificultades sociales ha aumentado mucho. En los últimos años y desde hace quince que trabajo en esta localidad sigo viendo el mismo número de trabajadores sociales, es decir dos. Dependen de la gestión local o de la Mancomunidad. En ambos casos la situación, en mi opinión, es pésima porque los presupuestos que ellos reciben son mínimos para cubrir estas necesidades y no pueden asumir estos casos ni otros más graves.
- Según las directrices de la Comunidad de Madrid, que no dejan de ser peculiares como poco, sólo se puede pensar en alumnado de compensatoria a partir de 3º de Primaria ¿Cómo se considera entonces a un alumno de 2º de Primaria que no sepa leer o no conozca el idioma? ¿En que cajón le metemos?

- En otras Comunidades en Educación Infantil hay un profesor de apoyo figurando en plantilla y no teniéndose en cuenta el número de aulas de infantil. En nuestra Comunidad para contar con un profesor de apoyo en Infantil tiene que haber como mínimo seis aulas de 3 a 5 años.
- La ratio (número de alumnos por aula) ha estado muchos años marcada en veinticinco alumnos. Desde el curso pasado, y mucho más este curso, se están viendo aulas con veintiocho alumnos en Infantil y hasta treinta y dos alumnos en 4 años para desdoblarse (el caso de un colegio de Madrid capital que conozco). En nuestro Centro hace dos cursos tuvimos una clase de cinco años con veintiocho alumnos, dos de ellos ACCNES. Da la impresión que a nuestra Comunidad Autónoma le importa más el “bilingüismo” que solucionar los problemas básicos.
- Si tenemos como poco cuatro niños por clase sin libros de texto de manera parcial o total y sin materiales, los dirigentes de la Comunidad Autónoma miran para otro lado. El problema es para el aula y para cada uno de los profesores que allí trabajan. Y luego se piden resultados. Resultados ¿de qué? ¿del engendro que se ha creado en la enseñanza pública?

ABSENTISMO Y/O ALUMNADO CON RIESGO SOCIAL

Absentismo

- Cuando el absentismo supera el 30% mensual, los profesores levantan acta de la conversación y explicaciones que han dado los padres.
- Se envía un parte mensual de los absentistas que superan esta cifra al Ayuntamiento. Será este organismo el que cita a las familias, a veces se pone en contacto con Servicios Sociales si así lo considera o viene a vernos el Agente Tutor que es una figura implantada hace dos cursos y con buenos resultados. La representa un Policía Local.
- Está dando resultados en unos casos más que en otros dependiendo de la estructura familiar.

Alumnado con riesgo social

- Comunicamos estos casos a los Servicios Sociales que siempre han realizado el seguimiento con mucha eficacia llevado a cabo casi siempre por la Educadora de Calle.
- Se nos pide un informe desde el Centro y Servicios Sociales realiza otro informe que recoge el seguimiento que ellos han realizado de la familia y con los datos de que disponen.
- Estos informes se envían a Fiscalía de Menores o a Comisión de Tutela de Menores y aquí es donde radica el problema pues se queda el informe estancado y pasa tiempo y tiempo hasta que desde estos organismos se toman decisiones.
- Son alumnos con unas características muy peculiares:
 - Descontrol de conducta.
 - A veces absentismo.
 - No aceptan las normas básicas en el aula y crean conflicto tras conflicto.
 - Suelen tener desfase curricular, no hacen nunca o casi nunca las tareas.
 - No aceptan órdenes, quieren aparentar que pasan de todo pero en el fondo tienen una falta de atención y cariño importante.
 - A veces llegan sucios de forma muy evidente tanto su cuerpo como la ropa.
- Desde nuestro Centro:
 - Tratamos de dialogar mucho con ellos y darles cariño.
 - Apoyarles fuera del aula en algunos momentos en las materias instrumentales (lengua y matemáticas) para que su desfase curricular no sea tan grande, además de que, en pequeños grupos, se comportan de otra manera al tener un trato más personalizado que es lo que más necesitan.
 - Cuando crean problemas de conducta importantes en el aula el Equipo Directivo dialoga con ellos, razonando nunca ordenando, hasta llegar a que se responsabilicen de la situación.
 - Se procura no expulsarlos porque en estos casos van a estar en la calle y su rebeldía va a ser más fuerte.

CONCLUSIONES

En los últimos cinco cursos los alumnos con problemas sociales o desfase curricular han aumentado considerablemente.

Se esperaba que la Comunidad de Madrid y en particular la Consejería de Educación fueran sensibles a estos problemas y presupuestaran aumento de dotación para la enseñanza pública por ser ésta la que asume el mayor número, con diferencia, de estos alumnos especiales pero en su lugar:

- Ha aumentado la ratio.
- Han disminuido las plantillas de profesores.
- Han disminuido las becas de libros de texto (3 años, 4 años, 5 años) y por errores peculiares de momento han dejado a los alumnos sin beca.
- Hay dificultad para pedir de forma extraordinaria beca de comedor.
- Han eliminado el presupuesto extra para que desde los centros se cubrieran los casos extraordinarios de becas de libros de texto.
- No han bajado la cifra mínima de alumnos para poder disponer de profesor de Compensatoria.
- Presionan a los centros pidiendo mejoras ante el fracaso de resultados positivos en las pruebas externas que se hacen en 4º y 6º de Primaria.

Se esperaba desde el Ayuntamiento

- Aumento de presupuesto y de plantilla en Servicios Sociales.
- Respuesta para la concesión de becas especiales que pudiera subsanar la falta de inversión de la Comunidad Autónoma. Podrían haberse implicado en los cuatro ó cinco casos que hay por aula sin libros ni materiales.
- Se ayudaba a los centros previa presentación de un proyecto con 800 euros. Esto ocurría desde hace varios años hasta éste que se ha eliminado.
- Hasta el curso pasado había un servicio gratuito de psicólogo para atender a los alumnos y familias con conflictos que no podían ser atendidos por los orientadores de los centros, funcionó muy bien y ayudaba tanto a los centros como a las familias. Este servicio fue eliminado finalizando el curso pasado.

ENVEJECER EN EL SIGLO XXI “NO SIEMPRE QUERER ES PODER”

HACIA LA DE-CONSTRUCCIÓN DE MITOS Y LA SUPERACIÓN DE ESTEREOTIPOS EN TORNO A LOS ADULTOS MAYORES EN SOCIEDAD

Lucía del Carmen Amico

Licenciada en Trabajo Social (Argentina)

RESUMEN

El fenómeno del Envejecimiento de la población en los últimos años se realiza en un contexto de avances científicos-tecnológicos, avances demográficos y, al mismo tiempo de, declinación de la calidad de vida de los viejos.

El sujeto que envejece se enfrenta con una desvalorización social, producto de un modelo cultural acerca de la vejez que la define como una etapa de decadencia física y mental. La discriminación que padecen los viejos en función de su edad se conoce como viejismo. Este prejuicio provoca que la vejez sea considerada como algo ajeno a nosotros, impidiendo prepararnos para enfrentar nuestro propio envejecimiento.

PALABRAS CLAVE

Envejecimiento. Viejismo. Modelos de vida. Discriminación. Pasividad. Diagnóstico integral.

ABSTRACT

The recent phenomenon of population aging takes place in a context of scientific-technological advances, demographic changes and reduced quality of life for elderly people.

As people grow older, they face social devaluation, the result of a cultural model that defines old age as a stage that necessarily involves physical and mental decline. The discrimination shown toward elderly people because of their age is known as ageism. This prejudice causes old age to be considered something that has nothing to do with us, and thus prevents us from preparing ourselves for our own aging.

KEY WORDS

Aging. Ageism. Life models. Discrimination. Passivity. Integrated diagnosis.

INTRODUCCIÓN

Para una sociedad cuyo motor es la producción, el trabajo es el eje alrededor del cual se organizan los modos de vida de las personas, ante esto, pareciera que, no se ha creado socialmente un rol que sustituya al de los trabajadores, los que dejan de trabajar pasan a ser seres improductivos, “descartables”, “nadies” socialmente, y ese retiro lleva a una pérdida de la identidad social. La jubilación puede implicar una ruptura de relaciones que se han ido entretejiendo a lo largo de la vida laboral para pasar a disponer de un tiempo libre para el cual no ha sido preparado.

Los viejos se identifican con estas imágenes culturales, provocando una falta de proyecto de vida, y tomando una actitud que expresa que *no tienen nada importante que ofrecer*.

En este contexto la “Teoría del desapego”, sigue sustentando consciente e inconscientemente, la conducta hacia los viejos, considerando normal un progresivo apartamiento de sus actividades como un paso de preparación para la muerte.

De esta teoría surge la idea de que los viejos son asexuados y en caso que manifiesten deseo sexual se lo toma como anormal. No sólo hay que tener en cuenta la actitud de la sociedad, sino también cómo el sujeto se identifica con esas visiones prejuiciosas.

Este tipo de prejuicios, mitos y conductas discriminatorias están muy arraigados en la sociedad en general.

Este artículo dirige una mirada científica a la problemática de la discriminación y sus efectos contraproducentes en las personas adultas mayores, intentando demostrar cómo el envejecimiento de la población es uno de los mayores triunfos de la humanidad y también uno de los mayores desafíos y, al mismo tiempo responder al interrogante: ¿Los avances científicos-tecnológicos y los cambios demográficos que trae aparejado el Siglo XXI han contribuido favorablemente en la Calidad de Vida de los Adultos Mayores?

LA VEJEZ DESDE UNA PERSPECTIVA SOCIO-HISTÓRICA

Es evidente que, la prolongación de la vida humana -producto de los cambios demográficos, del avance científico y tecnológico- es uno de los logros del s.XX, sin embargo ella trae aparejada, el surgimiento de nuevos desafíos y problemas sociales, que conllevan en muchos casos situaciones de discriminación y marginalización social en los adultos mayores.

En cada contexto histórico-social se construye una imagen y un rol de las personas mayores, valoradas de manera distinta. En muchas sociedades, por ejemplo, en Medio Oriente, los ancianos son respetados por ser los portadores de sabiduría de sus culturas, y por la experiencia que han acumulado a lo largo de los años.

El modo en que se elaboran los cambios biológicos, psicológicos y sociales que trae aparejado el paso del tiempo es producto de condicionantes socio-culturales previos.

Cuando se otorga un signo negativo a estas transformaciones psico-sociales y biológicas, se relega a las personas mayores a una relación de subordinación y pasividad, descalificándolas como sujetos de acción, negando su capacidad de autonomía y participación social.

En nuestra sociedad, donde se valora a los seres humanos por su vinculación con la capacidad de producir o de acumular riqueza material, el paradigma vigente resulta ser el de la juventud, sana, fuerte y productiva. En sentido inverso, se ha cargado de signos negativos la ancianidad, asociándola a la enfermedad, la incapacidad y la improductividad.

Sobre la base de este *no reconocimiento como persona* y sobre la valoración negativa estereotipada se han generado toda clase de actitudes y prácticas discriminatorias, que van desde el aislamiento en el seno de la familia, la falta de respeto en la vía pública, la institucionalización y el maltrato, la falta de contacto, de disponibilidad y el trato impersonal de los agentes de la comunidad, hasta la ausencia de políticas públicas, forman parte del abuso emocional-social y de un claro atentado a la dignidad de los adultos mayores.

El envejecimiento es un proceso histórico, dinámico, gradual, natural e inevitable, en el que se dan cambios a nivel biológico, psicológico y social, que está rodeado de muchas concepciones falsas, de temores, de creencias y mitos.

En las sociedades primitivas, el anciano ocupaba, un lugar primordial donde la longevidad se vinculaba a la sabiduría y a la experiencia.

La prolongación de la vida era más vista como una bendición que como una carga, y el patriarcado era el modelo.

El pensamiento científico que caracteriza a los siglos XVI y XVII introduce una nueva forma de razonamiento, la que podría descubrir las causas de la vejez mediante su estudio en los campos de la fisiología, la anatomía, la patología, sin embargo persistía aún una visión negativa en torno a esta etapa de la vida.

Las transformaciones que sufre Europa durante los siglos XVIII y XIX reflejan un cambio en las condiciones de los ancianos. Aumenta el número de personas de edad avanzada y los adelantos científicos permitirían que se reemplacen los mitos existentes en torno a la vejez por el conocimiento científico, el que presta atención a las enfermedades de la vejez.

Sin embargo, pese a los cambios, la situación de los ancianos no sufrió mayores alteraciones, persisten aún en tiempos modernos, ideas que datan de épocas muy lejanas, e incluso las transformaciones que trajeron aparejadas la Revolución Industrial y el urbanismo fueron nefastas para los ancianos, ya que, cuando no estaban en condiciones de trabajar eran reducidos a condiciones paupérrimas.

Los siglos XX y XXI han heredado algunos estereotipos de los siglos anteriores; la sociedad no ha cambiado substancialmente su visión del anciano, quien aún sigue siendo tratado como “sujeto de cuidados” y marginado aunque de un modo más sutil.

En Argentina, la pirámide poblacional muestra un aumento de la franja de mayores de 60 años y una transformación en la conformación de la familia tradicional, con más abuelos que hijos, éste fenómeno se debe a la baja en la tasa de natalidad y fecundidad y a la baja de la tasa de mortalidad y el aumento de la expectativa de vida. Hoy, uno de cada cuatro argentinos tiene más de 60 años, y para el 2050 más del 20% será mayor de 60 años. La tendencia es inexorable y plantea grandes desafíos frente al avance demográfico, para una sociedad donde las personas mayores parecen estar cada vez más desprotegidas por el Sistema Previsional y el de Salud y al mismo tiempo marginadas socialmente.

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS ANCIANOS EN NUESTRO PAÍS (ARGENTINA)

Las vicisitudes del Sistema Previsional y Social-Sanitario ¿Inclusión o Exclusión?

Los adultos mayores se retiran del mercado de trabajo porque así lo establece la Ley, por las presiones sociales para que dejen sus cargos a los más jóvenes, por la discriminación en las contrataciones y porque necesitan utilizar el beneficio que les ha otorgado la sociedad.

La jubilación genera graves consecuencias para los adultos mayores, en primer lugar sus bajos montos implican una estrechez económica y en segundo lugar en una sociedad que privilegia la esfera económica, el hecho de no desempeñar una actividad productiva connota "no hacer nada", ser "nadie" y ser una carga para los demás.

El término "jubilación", que proviene de la palabra *júbilo*, implica el ser merecedor de un reconocimiento y una recompensa por largos años de trabajo. Sin embargo, como veremos a continuación, en nuestro país las jubilaciones, son menores que los salarios y dificultan las condiciones de vida. Los conceptos como "clase pasiva" o "retiro" ubican a las personas fuera del mercado laboral, es decir, fuera de la producción.

Estas nociones se hacen extensivas a todas las demás facetas de la vida (sexual, afectiva, familiar, social, laboral, profesional, política, etc.) y se despoja a las personas mayores de todo potencial activo y creativo.

En nuestro país, durante los años 90, la precarización laboral y el desempleo tuvieron como resultado, la expulsión de una enorme cantidad de personas mayores del mercado laboral: muchos sin tener la edad suficiente para acogerse a la jubilación, otros no incluidos en sistemas previsionales, al tiempo que los que accedieron al sistema jubilatorio encuentran que los ingresos son mínimos y no alcanzan a cubrir las necesidades básicas.

En la actualidad el 75 % de los jubilados perciben el Haber mínimo, que no supera los 830 dólares mensuales.

La edad se ha convertido en el principal elemento de discriminación para el acceso laboral de las personas en nuestro país. En los avisos de solicitud de

personal habitualmente se indican límites de edad que excluyen a personas mayores de 35 años. Las diferencias, cada vez más agudas, entre ricos y pobres se proyectan con más fuerza sobre las personas de la tercera edad –carentes de recursos, excluidas por la sociedad y sin políticas públicas adecuadas por parte del gobierno nacional y los gobiernos provinciales–, agudizando los niveles de marginación y discriminación hacia los adultos mayores de los sectores más pobres.

Una notable diferencia se observa en las regiones más pobres, rurales y con mayor población aborigen del país, son más frecuentes los hogares multigeneracionales, es decir, ancianos que conviven con hijos y nietos. En las zonas urbanas, por el contrario, predominan hogares integrados exclusivamente por adultos mayores. Asimismo, los adultos mayores de los pueblos indígenas figuran entre las personas con menor cobertura previsional del país.

Los adultos mayores de los sectores más empobrecidos, son las personas más expuestas a sufrir marginación social y económica en nuestra sociedad.

Los Sistemas Previsionales tienen como objetivo proteger a la población de los riesgos de la vejez, el fallecimiento, del sostén del hogar (para cónyuges e hijos menores o discapacitados) o de la invalidez. Nuestro Sistema Previsional comenzó a presentar déficits en la década de los años 60, como producto del envejecimiento de la población, la mala administración, la progresiva precarización laboral (caída del salario real, crecimiento de la informalidad y aumento del desempleo) y la evasión fiscal.

En los años 90, la Reforma Previsional disolvió por decreto el Instituto Nacional de Previsión Social y las Cajas de Asignaciones Familiares, introduciendo un régimen mixto de reparto (estatal) y de capitalización (AFJP privadas) con la sanción en 1993 de la Ley número 24.241 que puso en vigencia el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones. El Decreto 2284/91, publicado en el Boletín Oficial del 31 de octubre de 1991, dispuso la transferencia al Estado Nacional de la totalidad de los bienes y los recursos que pertenecían a los beneficiarios del Sistema Previsional Estatal y a los trabajadores en actividad.

La reforma tuvo como consecuencia el congelamiento de las jubilaciones y la imposibilidad de pagar los beneficios en ejecución del modo que establecían las leyes por las que fueron otorgados. Los jubilados y pensionados en goce de sus beneficios fueron perjudicados en tanto no se respetaron las leyes por las cuales se regía su derecho.

El diseño del nuevo Sistema Previsional se presenta como *violento* por el tratamiento desigual a beneficiarios antiguos, nuevos y futuros.

Este aspecto se vuelve relevante a la hora de analizar el sector sin cobertura previsional puesto que, siete de cada diez adultos de 70 años y más son mujeres.

Las mismas ingresaron tradicionalmente al mercado de trabajo en peores condiciones que sus pares masculinos y en tanto que el servicio doméstico, en el que la casi totalidad son mujeres, es altamente elástico y no cuenta prácticamente con Sistema Previsional.

La composición familiar y la cobertura previsional son dos aspectos a tener en cuenta en las situaciones de mayor discriminación económica de los adultos mayores. Es de destacar que un 15% de las personas de 70 años y más que carecen de cobertura previsional viven solas, en su mayoría inmigrantes.

La crisis económica de finales del 2001 produjo un notable deterioro en los haberes jubilatorios de los adultos mayores. La devaluación de la moneda disminuyó el valor de las jubilaciones. A esta situación se le agrega el hecho de que la Obra Social de los adultos, que nuclea a más de cuatro millones de beneficiarios –PAMI– ha sido objeto de continuos manejos fraudulentos y hasta ahora no se ha logrado regularizar su funcionamiento con todas las prestaciones de salud requeridas para atender a esta población.

En entrevistas informales realizadas a adultos mayores se recibieron distintas percepciones de discriminación: "*a los adultos mayores los discriminan en sus propias instituciones* –la Dirección de Ancianidad y el PAMI, entre otras–, *tratándolos como si fueran a pedir limosna y no como sujetos de derechos*". El Sistema de Obra Social Provincial es calamitoso. Existen irregularidades en la administración y autoritarismo en la conducción del Instituto Provincial de Previsión Social.

Otras formas de Seguridad Social para las personas que no están incluidas en el Régimen Previsional son las pensiones a los mayores de 70 años otorgadas por el Programa Nacional de Pensiones no Contributivas, que funciona bajo la órbita administrativa del Ministerio de Desarrollo Social. Para ser acreedoras de una pensión, las personas no deben tener ningún ingreso, ni familiares que los sostengan. Si bien estas pensiones han crecido en los últimos años, es frecuente el manejo *clientelar* de este beneficio por parte de funcionarios políticos, a la vez que su cobertura aún no cubre el total de las necesidades. Bajo esta previsión los

beneficiarios tienen derecho a la cobertura Social-Sanitaria de IOMA- Profé, con muchas carencias y limitaciones por cierto.

Durante los años 80, surgieron programas alimentarios como políticas sociales. Sin embargo, estos programas no incluyeron a los adultos mayores y sus necesidades particulares como beneficiarios directos. Sólo en los años 90 comenzaron a ser incluidos en el diseño de programas especiales, dato que confirma la poca visibilización de los adultos mayores en las políticas públicas.

En 1993, se lanza el programa de Apoyo Solidario a los Mayores (ASOMA), cuya prestación básica consiste en "bolsones o cajas de alimentos", focalizado en la población carenciada. Asimismo, se comienza a prestar apoyo a comedores a los que asisten personas mayores. La característica de este programa está dada por su articulación con instituciones intermedias de la sociedad civil que actúan como enlace: en este caso, centros de jubilados. Aun así, los planes alimentarios y subsidios especiales del Ministerio de Desarrollo Social no alcanzan a cubrir a todos los adultos mayores que los necesitan.

Estos datos configuran un panorama de grave marginación hacia los adultos mayores que tienen alguna cobertura previsional y/o social. Más graves aún son aquellas situaciones en que los adultos mayores no tienen ningún tipo de cobertura (ex-trabajadores golondrinas, indígenas, migrantes, etc.).

En una sociedad cuyo engranaje central es la capacidad productiva, la visión moderna de la vejez postula que, *los ancianos son una carga, que sólo reciben sin tener nada que entregar, que su sabiduría y experiencia ya no aportan nada*, especialmente en los jóvenes, quienes han perdido la imagen del viejo sabio y lo han reemplazado por los nuevos ideales de la juventud, salud y belleza. En este contexto el progreso de vivir más, se convierte en un desafío.

Desde el punto de vista social, la valoración negativa de los adultos mayores lleva a la exclusión afectiva dentro del seno hogareño, considerándolos como una "carga".

Esta situación se agudiza con la crisis y las dificultades económicas que atraviesan muchas familias, aún cuando en muchos hogares las jubilaciones o las pensiones de los mayores son un porcentaje importante del ingreso familiar.

En un número creciente de casos los ancianos son excluidos de las casas e "internados" en instituciones geriátricas. Estas situaciones se ven agudizadas debido a los cambios en la organización familiar, en particular en el rol de la mujer

como proveedora económica. A la tensión que implica ser trabajadora, ama de casa y madre, se agrega el tiempo y el esfuerzo para sostener y dispensar cuidados a los ancianos de la familia.

Otro factor de riesgo a considerar es la accesibilidad al medio físico, es decir la infraestructura habitacional, las viviendas no se adaptan a las limitaciones del anciano y dificultan la movilidad del viejo.

La institucionalización¹ de los ancianos –tanto privada como pública– presenta una serie de problemas, algunos de los cuales pueden ser considerados en el ámbito de la violación de Derechos Humanos. La calidad de la atención en estas instituciones varía sensiblemente según el costo de las mismas y la responsabilidad profesional de quienes las dirigen.

Hacer referencia a la institucionalización de los adultos mayores es, inevitablemente remitirse a la cuestión de los Derechos Humanos (DD.HH.).

La violación de Derechos Humanos reside en la falta de controles efectivos sobre el funcionamiento de los geriátricos en todo el territorio nacional, no sólo en lo que respecta a infraestructura y personal sino también en lo referido al tipo de atención brindada y la concepción con que se orienta el trabajo con los ancianos. Muchos geriátricos entre sus funciones sólo se limitan a "mantener" al anciano sin proporcionarle afecto o actividades de entretenimiento o aprendizaje. Así el viejo se transforma en un marginado social, una suerte de "chico de la calle".

La atención de los ancianos en la mayoría de estas instituciones está en manos de "gerentes" que promueven la ingestión de medicamentos, principalmente sedantes, que "adormecen" en vez de tratar muchas de sus afecciones que se solucionarían de un modo más natural por ejemplo, mediante actividades de recreación social.

Ante esta situación, sería importante, promover desde el PAMI una mayor cantidad de recursos a Programas de Atención Domiciliaria u Hospitales de Día para evitar su internación donde el beneficiado concurriría durante el día y regresara a la noche a su familia aliviándolo del compromiso de cuidarlos o atenderlos por razones de trabajo.

¹ La autora realiza un interesante análisis sobre los efectos contraproducentes de la institucionalización en las personas refiriéndose a la violación de los Derechos Humanos en "*La Institucionalización de la locura*". *La intervención del Trabajo Social en alternativas de atención*. Edit. Espacio. 2005.

Respuesta Social al Deterioro Biológico en la Vejez

El envejecimiento trae consigo el riesgo de enfermar y una mayor predisposición a tener dificultades funcionales de tipos motoras y sensoriales.

Al plantear de Moran Piña Marcelo *“Producto de los cambios biológicos ocurridos al envejecer se configuró el llamado modelo médico tradicional, que asoció a la vejez con déficits e involución, influyendo así en la percepción de los adultos mayores, quienes vislumbran su futuro como un devenir de progresivo e inevitable deterioro*². Estas ideas contribuyeron negativamente en la motivación para mantenerse activos, lo que condujo a los ancianos a un gradual abandono de sus actividades.

Si bien es cierto que, el envejecimiento trae cierto deterioro biológico, son los condicionamientos socio-culturales y las ideas planteadas por el modelo médico tradicional las que influyen negativamente para que los ancianos se mantengan activos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha lanzado diferentes definiciones de Salud en distintos momentos, constituyéndose clave a la hora de analizar las prácticas que predominaron en cada época.

El diagnóstico integral es uno de los más importantes elementos que deben ser introducidos en la Geriátria.

A pesar de que este último modelo ha sido aprobado por los grupos científicos, en la práctica se observa el predominio del modelo médico.

Ahora bien, la OMS define Salud como *“un estado de completa satisfacción física, mental y social y no solamente por la ausencia de enfermedad”* y sin embargo, los médicos, valoran la Salud en cuanto a presencia o no de patología y según el nivel de funcionamiento satisfactorio o no de lo físico, lo mental y lo social. *“...” lo que una persona vieja puede, o cree que puede, parece ser más la medida de la Salud que la ausencia de patología...”*.

2 Moran Piña, Marcelo, Op. Cit.: 46.

La medida de la Salud entonces debe incluir no sólo el resultado de los exámenes de laboratorio sino cómo el individuo se siente frente al impedimento o cómo ese impedimento interfiere en su vida cotidiana. No podemos perder de vista que con la edad el prejuicio establece que crecen los impedimentos y también la enfermedad, sin embargo, distintos estudios muestran que es más una creencia que una realidad y que muchas de las declinaciones en algunas de las habilidades se deben más a la falta de entrenamiento y al apartamiento de la actividad que al proceso de envejecimiento en sí. Así planteada la vejez no es una enfermedad en sí misma sino que esta última puede -y lo hace- influir negativamente sobre aquélla.

La vejez no es algo que está allá, en el futuro y que nos alcanzará algún día. La vejez es un proceso que llevamos adentro activamente. Toda la sociedad debe tener en cuenta que la mayoría llegará a viejo, por lo cual, deberían ponerse en la piel del viejo que van a ser. Tomar conciencia de esta realidad, sobre todo en los profesionales médicos que, cotidianamente trabajan con viejos, es la herramienta fundamental que permite alejar la visión prejuiciosa de la vejez.

La Medicalización del Envejecimiento

En la actualidad la medicina se relaciona con la economía a través del consumo. La Salud es un producto que puede ser fabricado por laboratorios, médicos, etc., y consumido por los enfermos posibles y reales.

La sociedad actual incita al consumo de sustitutos y el auge de la psicofarmacología promete recuperar el bienestar perdido, el sueño, la memoria, la energía, detener el envejecimiento, etc. A veces estas sustancias son elogiadas en programas televisivos por profesionales, algunos las recetan y otros las venden. De esa manera se legitima un fetiche, y se instala la Salud como mercancía.

La medicalización del envejecimiento es un proceso con efectos negativos debido a, por un lado, la interpretación social del envejecimiento como un problema médico y por el otro, las prácticas y políticas que se desarrollan a partir de pensar en el envejecimiento como un problema médico.

Como resultado se considera que una vejez feliz y satisfactoria es atribuida a logros que sostienen el control de la biomedicina.

Este modelo hegemónico de la medicina para el manejo del problema del envejecimiento por un lado; está sostenido por un sistema de creencias que abarca al

entorno familiar del adulto mayor. Hay una convicción muy fuerte en que el consumo de servicios y tecnología médica les puede solucionar los problemas de esta etapa de la vida y por otro lado muestra la tendencia a construir una atención médica basada en diagnósticos sintomáticos, en el que se conjugan varios factores como la descalificación de la formación médica, la distribución desigual de profesionales, el desarrollo de una concepción sintomática de la enfermedad y no contempla los problemas macro-estructurales implicados en la etiología de las enfermedades, como por ejemplo los ambientales, sociales y económicos.

La medicalización tiene como efectos que los individuos pierdan la capacidad de asumir su condición y de hacer frente por sí mismos a ciertos acontecimientos, como en el caso de los duelos normales, donde se opta por medicar la tristeza.

Hacer referencia a la medicalización es remitirse a la importancia que juega la relación médico-paciente en torno a la enfermedad y al proceso de envejecimiento. Varios autores argentinos han investigado la relación médico-paciente y sostienen que el encuadre médico basado en entidades nosológicas recortadas, con lugares específicos, sean orgánicos o mentales, fragmenta la realidad del paciente.

Es alarmante observar la rigidez con que se puede implementar el modelo médico, por no dar un lugar a la escucha que no es exclusiva de los psicoterapeutas.

Es fundamental que los médicos adhieran la *teoría del apego*, ya que pasarían a tener en cuenta la sexualidad del viejo, sus gustos alimentarios, sus hábitos, su actividad física, sus intereses. Antes de recetar un psicofármaco para combatir el insomnio, averigüen como es la cotidianeidad del viejo y su entorno social.

Siguiendo la concepción según la cual la enfermedad es “el mal”, que ataca a su víctima, el paciente, y de la cual éste debe ser liberado, el médico y el paciente establecen una relación que se organiza alrededor de la “enfermedad”, que uno padece y sobre el que otro actúa, pero ajeno a ambos.

Se coincide con el trabajo del Dr. Maglio³, “La crisis del modelo médico hegemónico actual”, se piensa en conceptos de Foucault en su afirmación según la cual “la medicalización no es una función de la medicina, sino más bien un requi-

3 Maglio, F.: “La crisis del modelo médico hegemónico actual”. Fundamentación y Contenido de la Medicina Antropológica. Buenos Aires. Asociación Médica Argentina, 2000.

sito funcional del sistema para concretar claros objetivos de control social a través de estrategias de normatividad, disciplinamiento y estigmatización. A través de esta medicalización, el Estado y la sociedad se desresponsabilizan de la enfermedad de sus integrantes y al transformar los conflictos sociales en patologías individuales, estos deben ser tratados (medicalizados)”.

A modo de concluir este apartado, se considera la Salud como un Derecho Humano, el cual debe estar garantizado por el Estado, tanto en el acceso a la Salud como en la atención de la enfermedad, coordinando con equidad la distribución de los recursos.

La definición de Salud de la OMS, “...como estado de completo bienestar físico, mental, y social” tiene un contenido ideológico muy fuerte, pero aspirar a ese completo bienestar es inalcanzable. Pareciera que la medicina dijera, la Salud es el cielo y para alcanzarlo hay que llevar un estilo de vida saludable. Los médicos debieran transmitir que la Salud no es un camino de perfección y que la medicina no hace milagros.

Muchas veces el viejo llega al médico en la búsqueda de apoyo, viéndolo como la única posibilidad de contención cuando, no cuenta con un proyecto de vida, no pudo superar su aislamiento, o la familia y las redes comunitarias respondieron con indiferencia o marginación.

“No se trata de agregar años a la vida, sino vida a los años”

DERECHOS HUMANOS EN LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES. UN LIGERO REPASO POR LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS NACIONALES E INTERNACIONALES

Los esfuerzos internacionales para combatir la discriminación fueron casi inexistentes hasta la aprobación de la Carta de las Naciones Unidas (ONU) en 1945.

Uno de los objetivos de este documento era fomentar “*el respeto por los Derechos Humanos y las libertades fundamentales de todos los individuos sin distinción de raza, sexo, edad, idioma o religión*”.

Existen una serie de instrumentos internacionales de Derechos Humanos que prevén medidas específicas para determinados sectores discriminados: muje-

res niñas y niños, pueblos indígenas, por razón de religión, racismo, etc., alguna de las cuales incluyen la obligación de los estados de tomar medidas para modificar los patrones socioculturales de conducta que fomentan la discriminación.

La ONU ha estudiado la cuestión de las personas mayores de edad desde el año 1948. Desde entonces el tema fue abordado por la Asamblea y por los organismos interesados por cuestiones sociales. Sin embargo, hasta 1977 no se aborda el problema de forma directa al hacer énfasis en la necesidad de organizar una Asamblea Mundial sobre las personas mayores de edad, en Viena en el año 1982. Desde entonces, las Naciones Unidas han adoptado importantes medidas tales como:

- **Plan de acción internacional sobre el envejecimiento:** aprobado en la Asamblea Mundial sobre el envejecimiento (Viena 1982) recomienda medidas en sectores claves como el Empleo y la seguridad económica, la Salud y la Nutrición, la Vivienda, la Educación y el Bienestar Social.
- **Proclamación sobre el envejecimiento:** Fue aprobada en 1992 en la que los países se comprometen a apoyar las iniciativas nacionales relativas al tema, de manera que las mujeres de edad avanzada reciban el apoyo que necesitan, tomando por fin en cuenta las grandes contribuciones que ellas aportan a la sociedad, que habían sido subvaluadas durante mucho tiempo; y a los hombres de edad avanzada, se les alienta a desenvolver sus aptitudes sociales, culturales y afectivas que no pudieron desarrollar durante los años que fungieron como soporte de familia. Asimismo, se transmite a cada uno de los integrantes del hogar la orientación necesaria para proveer de cuidados básicos a los adultos mayores.
- En 1999 se proclamó como el “**Año Internacional de las Personas de Edad**”.

¿Qué son los Derechos Humanos⁴?

Son facultades que el ser humano posee por el simple hecho de serlo, sin importar su edad, sexo, religión, condición socioeconómica, orientación sexual o ten-

4 www.wikipedia.org – Declaración Universal de los Derechos Humanos.

dencias políticas. Son un conjunto de facultades universales, irrenunciables, indivisibles, interdependientes de las personas, que le permiten vivir y desarrollarse en condiciones dignas. Están reconocidos en instrumentos internacionales, firmados y ratificados en nuestra Constitución y nuestras leyes.

En términos generales podemos decir que los Derechos Humanos son privilegios y libertades que tiene toda persona y están presentes en muchos aspectos de nuestra vida.

Los Derechos Humanos protegen nuestra vida, libertad, igualdad, seguridad, integridad y dignidad como seres humanos razón por la cual deben ser respetados por todos.

Derechos de las Personas Adultas Mayores

Los adultos mayores se encuentran entre los grupos que viven mayor discriminación, marginación y desprotección social.

La violación de los Derechos Humanos de los adultos mayores, es parte de la vida diaria, restricción en el acceso a los servicios de salud, imposibilidad de acceder a una vivienda digna y el derecho a una cobertura previsional, entre muchos otros.

Las Naciones Unidas, en la Asamblea General (1991) aprobaron los siguientes principios a favor de los adultos mayores alentando a los Estados a introducirlos en sus programas de gobierno:

- **Principio de independencia:** Tener acceso a la alimentación, agua, vivienda, vestimenta y atención de salud adecuados, mediante la provisión de ingresos, apoyo a la familia y de la comunidad y su propia autosuficiencia.
Acceso a programas educativos y de capacitación adecuados.
Poder residir en el propio domicilio por tanto tiempo como sea posible.
- **Principio de participación:** Exhorta a los Estados a adoptar decisiones que se orienten a la formación de movimientos o asociaciones de adultos mayores para que sigan integrados en la comunidad, participen activamente en las políticas que afectan directamente su bienestar aprovechen oportunidades de prestar servicios a la comunidad como voluntarios, compartir sus conocimientos y habilidades con otras generaciones.

- **Principio de cuidados:** Poder disfrutar de los cuidados y la protección de la familia y comunidad conforme al sistema de valores culturales de cada comunidad.
Tener acceso a Servicios Sociales y Jurídicos que le aseguren mayores niveles de autonomía, protección y cuidado.
Tener acceso a medios apropiados de atención institucional que les proporcionen protección, rehabilitación y estímulo social y mental en un entorno humanitario y seguro.
Poder disfrutar de sus derechos humanos y libertades fundamentales cuando residan en hogares o instituciones donde se les brinde cuidados o tratamiento, con pleno respeto de su dignidad, creencias, necesidades e intimidad, así como su derecho a adoptar decisiones sobre su cuidado y calidad de vida.
- **Principio de autorrealización:** Poder aprovechar las oportunidades para desarrollar plenamente su potencial.
Tener acceso a recursos educativos, culturales, espirituales y recreativos de la sociedad.
- **Principio de dignidad:** Poder vivir con dignidad y seguridad, verse libre de explotaciones y de maltrato físico o mental.
Recibir un trato digno, independiente de la edad, sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad u otras condiciones y ser valoradas más allá de su contribución económica.

En suma, se puede constatar que si bien existen algunos instrumentos de Derecho Internacional que pueden ser invocados por las personas mayores para proteger sus Derechos Humanos, la defensa de éstos en el plano internacional no puede ser absoluta, puesto que usualmente los mismos conceptos reciben contenidos totalmente diferentes en función del nivel de desarrollo social, económico y cultural del país de que se trate.

La realidad en nuestro país es que los adultos mayores no cuentan con una ley nacional específica que provea atención integral y que sustente derechos fundamentales. Sólo existen algunas leyes nacionales que hacen referencia directa: la Ley número 25.724 “Programa de Nutrición y Alimentación Nacional” (2003), la Ley número 21.074 “Subsidios y Asignaciones Familiares”, la Ley número 24.417 “Protección contra la Violencia Familiar”, la Ley número 24.734 sobre “el Derecho al uso de los servicios del Sistema de Cobertura Médica a beneficiarios de pensiones a la vejez”, la Ley Provincial n° 81 (1998) “Principios

rectores de las políticas públicas de la ciudad de Buenos Aires para personas mayores” y la Ley Provincial n° 864 (2002) sobre “Residencias de Adultos mayores”.

La Constitución Argentina (1853), en su artículo 75 declara que corresponde al Congreso: *“Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre Derechos Humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad”*. El artículo 14 establece que *todos los habitantes de la Nación gozan del derecho al trabajo y al ejercicio de toda industria lícita* y el artículo 14 bis aborda el tema de Seguridad Social, aludiendo que: *“El Estado otorgará los beneficios de la Seguridad Social, que tendrá carácter de integral e irrenunciable. En especial, la ley establecerá: el Seguro Social Obligatorio, que estará a cargo de entidades nacionales o provinciales con autonomía financiera y económica, administradas por los interesados con participación del Estado, sin que pueda existir superposición de aportes; jubilaciones y pensiones móviles; la protección integral de la familia; la defensa del bien de familia; la compensación económica familiar y el acceso a una vivienda digna”*.

Pese a considerarse una característica que se vino manifestando a fines del siglo XX y se define en el XXI, el envejecimiento parece tomarnos de sorpresa. Poco familiarizados con la necesidad de reconocer y aceptar en nosotros mismos el proceso de envejecimiento que acompaña la vida individual desde la concepción hasta la muerte, aún así, el envejecimiento poblacional parece no constituir un llamado de atención para los estados y para la sociedad en su conjunto.

Los adultos mayores están entre los más pobres en todas las sociedades. Este sector, se ve a sí mismo excluido socialmente y aislado de los procesos de toma de decisiones. Esto afecta al área de sus magros ingresos, a la pobreza de sus viviendas, a sus problemas de Salud y a la inseguridad personal, de la que son víctimas en la actualidad.

Los adultos mayores en todo el mundo no son pasivos y continúan contribuyendo a sus familias y comunidades pero, su productividad es pasada por alto.

A pesar del reconocimiento de sus Derechos Humanos, la mayoría de los adultos mayores no pueden hacer frente a los problemas diarios de su vida ya que, no cuentan con los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas, por lo cual son más vulnerables a sufrir violación a sus derechos.

Este grupo se enfrenta a factores sociales que los marginan o discriminan, frases como *“ya vivieron y les falta tan poco para morir”*... que *“ya no son importantes”* o *“son personas de las que se puede prescindir...”* revelan el lugar que la sociedad les asigna, convirtiéndoles en “invisibles” ante los demás.

Su invisibilidad y los obstáculos que le permiten tener una vida digna, se deben en gran medida a la pérdida de valores y a la dinámica que la sociedad moderna ha impuesto en las generaciones más jóvenes: *la cultura de lo individual y lo joven como lo valioso*.

La gran innovación introducida por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, fue haber hecho del principio de igualdad una norma jurídica. Esto quiere decir que la igualdad no es un hecho, sino un valor establecido ante el reconocimiento de la diversidad. La igualdad jurídica se refiere precisamente a la igualdad de derechos.

El principio de no discriminación es el eje en la práctica de los Derechos Humanos, en consecuencia, las prácticas discriminatorias están prohibidas por el marco jurídico internacional y nacional. En este sentido, la no discriminación es considerada un Derecho Humano porque todas las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos sin distinción alguna.

Sin embargo, como señalamos anteriormente, el fenómeno de la discriminación sigue formando parte de nuestra vida cotidiana. Las personas discriminan por el temor a las diferencias, por el miedo a enfrentar las diversas identidades de las personas y grupos que componen una sociedad o una comunidad. Porque a menudo sentimos que esta diferencia amenaza nuestra identidad sin comprender que esta diversidad es la que nos lleva al enriquecimiento mutuo.

Concluyendo, la discriminación y violación de derechos hacia los adultos mayores es una realidad en nuestro país que no podemos negar; se ejercen de muy diferentes maneras desde los actos más sutiles que parecen invisibles ante los ojos de toda la sociedad hasta los actos más crueles e inhumanos que dan cuenta de esta problemática cuando aparecen en los medios masivos de comunicación.

La pobreza, la discriminación, y la exclusión en la que viven las personas adultas mayores son incompatibles con la dignidad humana, con el mandato de nuestras Constituciones que consagran a la persona como el fin de la sociedad y del Estado, con los principios y compromisos internacionales que han suscrito los Estados en torno a la universalidad, integralidad e interdependencia de los Derechos Humanos.

REPRESENTACIONES SOCIALES, MITOS Y PREJUICIOS EN TORNO A LOS ADULTOS MAYORES

En palabras de L. Salvarezza, *“la vejez es un tema conflictivo, no sólo para el anciano, sino también para aquellos que, sin ser viejos aún, la enfrentan cotidianamente desde sus roles profesionales, o como hijo, como vecino o como un simple ciudadano común”*⁵.

El conflicto que representa para cada uno y las conductas defensivas que se adoptan para evitarlo estarán determinados por nuestra historia personal, socio-cultural, experiencias, fantasías y represiones en una ideología sobre lo que es la vejez y sobre cual es la mejor manera de comportarse frente a ella.

Para la conceptualización de las Representaciones Sociales (RR.SS.) en este proyecto se seguirán las planteadas por Serge Moscovici (1979) y Denise Jodelet (1984), como una manera de *interpretar y pensar nuestra realidad cotidiana, como conocimiento espontáneo, natural, que se constituye a partir de nuestra experiencia cotidiana, como algo ya instaurado en la comunidad, que provee marcos que integran el bagaje cultural, códigos, valores e ideología de los grupos de pertenencia. Es a partir de ese saber cotidiano que se comprende y explica cómo la gente piensa y organiza su vida cotidiana, tanto la privada como la pública.*

Moscovici (1979) sostiene que *la fuerza de las representaciones sociales se encuentra en la falta de conciencia que el sujeto tiene de su existencia: cuanto menos consciente sea el sujeto, más poderosas son las representaciones.*

En tanto Jodelet (1984) afirma: *“La noción de representación social nos sitúa en el punto donde se interceptan lo psicológico y lo social. Antes que nada concierne a la manera en como nosotros, sujetos sociales, aprendemos los acontecimientos de la vida diaria, las características de nuestro medio ambiente, las informaciones que en él circulan, a las personas de nuestro entorno próximo o lejano. En pocas palabras el conocimiento “espontáneo”, “ingenuo”..., ese que habitualmente se denomina conocimiento de sentido común, o bien pensamiento natural, por oposición al pensamiento científico. ...Este conocimiento es, un conocimiento socialmente elaborado y compartido”.*

5 Salvarezza, L.: Psicogeriatría. Teoría y Clínica. Buenos Aires, Paidós. 1996. Pág. 16.

Las RR.SS., entonces, permiten comprender y explicar la realidad, adquirir conocimientos e integrarlos en un marco asimilable y comprensible para el grupo social en cuestión. Al mismo tiempo, facilitan y son condición necesaria para la comunicación social. Definen un marco de referencia común que permite el intercambio social, la transmisión y difusión del *saber ingenuo o de sentido común*. Las RR.SS. guían los comportamientos, intervienen de modo directo en la definición de la finalidad de una situación, posibilitando a priori el tipo de relaciones apropiadas para el sujeto. Permiten producir expectativas hacia la realidad, desde la interpretación que la representación propicia de la misma. Las RR.SS. permiten a los sujetos explicar y fundamentar sus comportamientos y tomar posición ante una situación dada o con relación a los participantes en la misma.

Mitos y prejuicios “viejismo”

Cuando hablamos de **Mito**, nos referimos al "conjunto de creencias sobre una misma idea, que se impone en el seno de una colectividad. Encarnan los fenómenos fundamentales de la vida: el amor, la muerte, el tiempo, etc. El mito es para cada pueblo una manera de ser y su relación con el medio natural en el que vive. Los mitos transmiten valores y creencias de una determinada cultura, y generalmente aparecen para explicar lo inexplicable, siendo una manera de oscurecer la verdad".

Así mismo se entiende por **Prejuicio** a "la acción y efecto de juzgar. Actitud afectiva adquirida antes de toda prueba y experiencia adecuadas. Del verbo *prejujgar*: juzgar las cosas antes de conocerlas o sin tener los elementos necesarios". Revisemos el origen de los prejuicios. La mayoría de la población de todas las culturas tiene un cúmulo de conductas negativas hacia los ancianos, inconscientes algunas veces, pero muchas conscientes y activas.

Los prejuicios en general, son adquiridos en la temprana edad y luego se van asentando y racionalizando con el paso de los años. Suelen ser el resultado de identificaciones primitivas con las conductas de personas significativas del entorno familiar y por lo tanto no forman parte de un pensamiento racional adecuado, sino que se limitan a una respuesta emocional directa ante un estímulo determinado.

Esto es, niños que se familiarizan con imágenes de la vejez que tiene relación con la declinación mental, el deterioro físico y la pasividad.

Estos sentimientos irracionales y conductas prejuiciosas, están arraigados en toda la población, pero son especialmente peligrosos cuando los poseedores de

ellos son los profesionales que tienen a su cargo la responsabilidad de la Salud Mental de los viejos, lo que hace difícil el abordaje y el trabajo para con ellos.

Como dice Simone de Beauvoir, *“nos negamos a reconocernos en el viejo que seremos”*, sería importante tener siempre presente que, si tenemos el tiempo suficiente todos llegaremos a ser viejos, no hay escapatoria.

Tomar conciencia de esta realidad personal, es la herramienta fundamental que permitirá que nuestro accionar profesional se desarrolle científicamente en lugar de formar parte de una visión prejuiciosa hacia la vejez.

El resultado de estos prejuicios es que se establece un fuerte sinónimo: Viejo-Enfermo que entraña un enorme riesgo, pues pasa a comportarse como una profecía autopredictiva que termina por internalizarse aun en los propios viejos.

Uno de los prejuicios más extendidos es el de que los viejos son todos enfermos o discapacitados. Así queda asociado viejo con enfermo y terminan por incidir incluso en los propios viejos. La vejez no tiene buena prensa porque no se ha logrado dar una definición positiva de vejez. Siempre se hace hincapié en lo que ya no tienen o lo que no tienen tiempo de tener. Una de las cosas que debería rescatarse es que se piensa a los viejos como frágiles cuando en realidad son los sobrevivientes de un montón de gente que quedó en el camino, son los que resistieron, son los que llegaron. Y la experiencia debiera ser algo positivo de la vejez.

He aquí un tipo común de prejuicio que se conoce como *“Viejismo”*:

R. Buttler, científico norteamericano, describió en 1973 un conjunto de actitudes negativas que él veía en la sociedad con respecto a los viejos. Este fenómeno fue muy estudiado en nuestro país por Salvarezza quien lo llamó *“viejísimo”* y significa rechazo, tendencia a la marginalización, temor, desagrado, negación, agresión, todas actitudes ligadas entre sí y que operan discriminando a la persona que envejece.

El viejismo es, una actitud no pensada sino incorporada a través de los años y transmitida por la cultura. Podemos decir que no es una actitud general pero sí muy frecuente, depende en mucho de las identificaciones que desde pequeños hacemos con nuestros mayores.

Varios factores refuerzan el viejismo: se ve al anciano declinar físicamente, ya no son portadores de lo que esta sociedad consumista levanta como modelos que giran alrededor de tener belleza corporal, poder físico, despliegue de objetos valiosos.

Ya no son productivos, lo que equivale en esta sociedad a no ser útiles. La tecnología rápidamente cambiante va reemplazando los cuentos del abuelo, tan ricos en contenido de experiencia vivida como en contacto afectivo. Ahora los niños están más atentos a la televisión a la computadora o a los videojuegos.

Los ancianos marcan y recuerdan el paso del tiempo que es inexorable y del cual ningún ser viviente puede escapar y esto causa molestia, angustia, temor (a la vejez=a la muerte) y sabemos que el temor genera hostilidad y negación. No queremos ver eso que genera miedo y esto en gran medida está conformado por el desconocimiento y no olvidemos que dentro de la sociedad y formados por ella están los profesionales de la salud.

Entonces, aquello que llamamos ‘viejismo’, es un prejuicio, un estereotipo y una discriminación de los jóvenes hacia los viejos que remite al miedo de envejecer y por lo tanto, al deseo de distanciarnos de las personas mayores que constituyen un retrato posible de nosotros mismos en el futuro.

En la medida que el paradigma social y estético corporal es la juventud, toda marca corporal producto del paso del tiempo es valorada negativamente. El mercado es, en nuestro país, eficiente a la hora de explotar estos estereotipos, promoviendo toda índole de cirugías estéticas y productos milagrosos para alcanzar "la eterna juventud", sin la cual las personas están condenadas a ser relegadas.

Las personas víctimas del “viejismo” se consideran desde el punto de vista social como enfermas, seniles, rígidas, asexuadas, pasadas de moda, y una infinidad de rótulos descalificatorios más. Sus problemas físicos y mentales tienden a ser ignorados y no se tiene en cuenta sus necesidades económicas y sociales. El “viejismo” lleva a las generaciones jóvenes a ver a los viejos como diferentes a no considerarlos como seres humanos con iguales derechos.

LA SEXUALIDAD EN LA TERCERA EDAD

Al defender un envejecimiento saludable y activo, no podemos pasar por alto, el tema de la **sexualidad** en la **Tercera Edad**, ni la amplia gama de **Mitos y Prejuicios** que la rodean, haciendo que muchas veces el “saber” se desvirtúe hacia el “creer”, “querer” y “no querer”.

Retomando los conceptos de “Vejez” y “Proceso de Envejecimiento”, en la mayoría de la bibliografía consultada, la vejez es sinónimo de pérdidas, duelos, déficit, crisis siempre patológica, jamás enriquecedora; en fin una situación inevitable de la vida a la que nadie quisiera llegar si le espera tal destino.

Este trabajo comprende al Envejecimiento como un *"proceso de crecimiento natural, dinámico, inexorable y evidenciado por cambios en lo biológico, psicológico y social"*.

Dicho proceso es entendido en un sentido personal y singular. Aunque el envejecimiento es un acontecimiento universal en el ser humano, en cada persona se lleva a cabo con determinadas características, en los tres grandes aspectos antes dicho: en el cuerpo, el psiquismo y en las relaciones con los demás.

No es lo mismo envejecer en la India, o en Argentina, tampoco se envejece igual en una zona rural y una urbana, como tampoco es lo mismo envejecer rodeado del afecto y cariño de los familiares y amigos, o aislado, en soledad en un asilo para ancianos, por más lujos y confort que tal institución pueda brindarle al viejo allí hospedado.

Tampoco es lo mismo envejecer conservando un mínimo de salud física que permita desplazarse manteniendo la autonomía a pesar de los achaques, que envejecer postrado en una cama con total dependencia de otro que lo ate a la vida como cuando era recién nacido.

Todos estos aspectos son caras de una misma realidad: **el envejecimiento**.

Aunque este trabajo pretende centrarse en los aspectos saludables de la Tercera Edad, no hay que negar aquellas características que también existen y que en otras épocas, no muy lejanas eran las predominantes o exclusivas para hablar de la Vejez.

En el rechazo por parte de la sociedad a la sexualidad en la Tercera Edad interviene una multiplicidad de factores, más allá de los prejuicios, mitos, resistencias ante la vejez, temores, angustias que tal etapa despierta en aquellos que están próximos a ella. Además, pocos especialistas se han sentado a analizar e investigar dicho tema, y se arriesgan a hipotetizar acerca de las funciones de la sexualidad en la Tercera Edad. Afirmando su existencia normal y saludable como en cualquier otra etapa de la vida.

Todos suponen cambios normales, esperables; y en el caso de un envejecimiento patológico es más factible encontrar material al respecto.

Se partirá aquí de la premisa que la sexualidad es normal y necesaria en la vejez.

La sexualidad humana, es la resultante de factores Biológicos, Psicológicos y Sociales, que interactúan siempre y continuamente, aunque al momento de su manifestación predomine uno de ellos, los dos restantes siguen existiendo e influyendo.

No hay que perder de vista que, la sexualidad constituye una parte de la personalidad humana, una forma más de su expresión, igual que el sentimiento de *identidad*, que junto a la *autoestima*, permiten decir a la persona quien es ella, diferenciándose de los demás "*Es la imagen y representación que tenemos de nosotros mismos*".

Entonces, ¿Por qué al llegar a la vejez debe dejar de sentirlo?
¿Por qué se cree que la Tercera Edad es una etapa asexualada?
¿Por qué insistimos en que la sexualidad es sólo para la juventud?

No es malo ser hombre, mujer, homosexual, bisexual, transexual, etc., si nos identifica ante uno mismo y ante los demás, lo abominable es que pasemos a ser asexualados (ni los animales entran en tal categoría), por el simple hecho de haber cumplido más de 60 años.

Pero si estamos frente a una doble suerte: poder envejecer, es decir que hemos sobrevivido a la vida, y a la vez lo hacemos saludablemente, gozando de nuestras capacidades físicas y psíquicas, entonces ¿por qué negamos la existencia y goce de la sexualidad en la Tercera Edad?

Porque somos producto de una historia, de una cultura, emergentes de una estructura familiar y descendientes de la especie humana, estamos multideterminados en nuestra naturaleza de ser viviente y por ende no podemos subestimar ninguno de dichos determinantes.

La persona mayor debe enfrentarse en esta etapa a una doble adaptación:

- A su entorno social, que lo encasilla en un determinado rol, que la mayoría de las veces termina siendo un no-rol: "no es capaz de hacer nada, ya no puede hacer esto; es igual a no puede hacer nada".
- A su situación personal, desde los cambios reales hasta los fantaseados por creencias que sostuvieron desde su infancia.

Todo remite sin esquivos a los prejuicios sobre el envejecimiento, y a continuación veremos el que sostiene que la vejez es una etapa "asexualada".

Las personas mayores tienen que cargar sobre sus espaldas con los impulsos libidinales y los agresivos también, al mismo tiempo que enfrentan los cambios corporales y emocionales.

Hasta hace pocos años se creía que la menopausia marcaba el final del goce sexual femenino, debido a que se justificaba la sexualidad como necesaria para acceder a la maternidad. Este es el clima en que fueron educadas las mujeres ancianas de hoy, y aunque el cambio es lento, y progresivo, se debe aceptar que la sexualidad en la Tercera Edad sólo responde al puro deseo de sentir placer, de abrazarse a otro cuerpo, de amar.

"El vínculo amoroso establece un espacio de encuentro íntimo que no envejece".

Se supone que una vez alcanzada la madurez y seguridad que brinda la experiencia, cuando las mismas tienen más peso que los tabúes, cuando se toma conciencia de que la vida es limitada, aparece el deseo más intensamente que nunca supliendo ser vivido a pleno, pero el peso de los prejuicios está siempre presente.

Las generaciones más jóvenes condenan tales sentimientos y actos en las personas viejas, colocándolas en un lugar marginal, del cual resulta difícil salir ileso.

Los signos del tiempo en el propio cuerpo y el deterioro físico provocado por algunas enfermedades atentan contra las relaciones de los ancianos porque afecta directamente a la autoestima, y el deseo sexual puede sufrir modificaciones. A la vez, una persona que puede mantener una buena relación afectiva y estar contenido tiene menos riesgos de padecer las dolencias a las que son más proclives por la edad.

Uno de los miedos más comunes de los hombres que comienzan a transitar la tercera edad es la incapacidad para provocar o mantener una erección, pero con la aparición de la "pastillita milagrosa" *Viagra*, todos esos fantasmas quedaron en el pasado. El problema que tenían los viejos hasta la llegada de estas nuevas drogas era qué hacer con su sexualidad cuando la genitalidad perdía la primacía en la relación hombre-mujer. La mayoría de los hombres que tenían trastornos eréctiles lo pasaba mal y se retiraba de la actividad sexual. No podía acomodarse a una nueva forma de convivencia y esto traía trastornos serios de la relación de pareja, porque como entre ellos no se hablaba, el conflicto no se solucionaba.

Sin dudas, el Viagra es uno de los grandes inventos del Siglo XX porque modificó el ejercicio de la sexualidad en muchas personas que pensaban que ya no tenían más acceso a la genitalidad y pudo revitalizar el funcionamiento sexual de la pareja.

De la misma manera, en épocas anteriores muchas sociedades consideraban que la vida sexual activa de la mujer se acaba con la menopausia; en la actualidad, reemplazo hormonal de por medio, se sabe que esto tiene poca importancia e incluso en muchos casos se manifiesta lo contrario: librarse de la amenaza de un embarazo no deseado provoca una mayor predisposición al ejercicio de la genitalidad con la pareja.

Concluiré sosteniendo que, la sexualidad es algo que existe desde que el ser humano nace hasta que muere y, a pesar de las modificaciones que va teniendo a lo largo del tiempo, la necesidad de estar con el otro es algo que puede darse placenteramente en cualquier momento de la vida.

Esperamos que las cosas cambien para que no se produzca el efecto de la profecía autocumplida: seré viejo, enfermo y recibiré poca atención; en consecuencia, mejor es autoaislarme que recibir la descalificación desde el otro.

Es importante aceptar, comprender, respetar e investigar la existencia de la sexualidad en la Tercera Edad, desterrando mitos y prejuicios que giran en torno a ella.

La sexualidad es parte inherente a la condición humana y nos acompañará durante todo el transcurso de nuestra vida.

Los adultos mayores tienen derecho a disfrutar de su vida entera en plenitud, incluyendo la sexualidad. Esta sexualidad varía con los años pero está presente, es una forma muy fuerte de comunicación en una pareja a cualquier edad, e incluso puede ser muy importante para el buen tránsito por etapas del envejecimiento.

Siguiendo la línea de reflexión del Dr. Salvarezza: *“La visión puritana de la sociedad despliega concepciones moralistas tales como que la sexualidad en los viejos no es ni posible ni necesaria, y si ocurre, no es normal.*

Se constituye así un doble juego de valores. Por un lado se niega la sexualidad y la idea de su presencia escandaliza y por el otro, se torna fuerte el clisé de “viejo verde”.

El viejo queda de esta manera atrapado en la disyuntiva de no tenerla o tenerla, pero ser desplazado por enfermo, teme al escándalo o al ridículo, producto de la

presión de la opinión, la persona se vuelve esclava del qué dirán, se imbuje en las consignas de decencia y de castidad impuestas por la sociedad. Sus propios deseos le avergüenzan, los niega; se rehúsa a ser ante sus propios ojos un viejo lúbrico, una vieja desvergonzada. Se defiende de sus impulsos sexuales al punto de reprimirlos en el inconsciente⁶.

Otra fuente de discriminación sexual contra la vejez son los mensajes de una sociedad fijada a la juventud. Los avisos comerciales de la televisión nos dan un estereotipo en el que la sexualidad sólo existe para personas jóvenes, lindas con músculos duros y cuerpos ágiles, la idea de personas añosas gozando se presenta como algo lúbrico y repugnante.

Entonces, influenciada por los medios masivos de comunicación, la juventud es la depositaria de las manifestaciones sexuales, negando y descalificando a los viejos.

Al negarse a reconocer la sexualidad en los viejos, las generaciones más jóvenes, se niegan a reconocerse a sí mismos en los viejos que serán, en sus deseos y posibilidades, y esto acarreará muchas dificultades al momento de lidiar con la vejez.

La persistencia de concepciones ideológicas moralistas, y por los factores dominantes en nuestra cultura actual, se conjugan para mantener una conducta de negación sobre el conocimiento científico de la sexualidad en los viejos, manejándonos con pseudo conocimientos, prejuicios y falacias.

Hay una creencia socialmente instalada de que los viejos no tienen deseos y no son seres atractivos. Pero creo que es muy importante tener en cuenta que el atractivo no se basa sólo en el aspecto físico (la aparición de canas o la caída del cabello, las arrugas o los cambios corporales), sino que el carisma, la calidez, la honestidad y el respeto son factores fundamentales para generar atracción. La sexualidad es algo que existe en el ser humano desde que nace hasta que muere, influye en la sensación de sentirse vivo y combate la soledad.

Destaquemos que cuando se habla de sexualidad en la vejez, uno se encuentra ante un doble trabajo, ya que no sólo debemos luchar contra los tabúes de la sexualidad, sino también contra los tabúes de la Tercera Edad.

6 Salvarezza, L. Op Cit. Pág. 137.

En nuestra cultura, de religión judeocristiana imperante, la sexualidad es considerada como "*un mal necesario*", siempre con el fin último de la reproducción, donde la existencia o no de placer no es considerada importante, ni mucho menos necesaria y vital.

Y aunque estemos transitando el tan anhelado y temido Siglo XXI, el permiso de exposición y expresión sexual no ha sido generalizado. Aún seguimos sosteniendo mitos y tabúes como en el año 1900, tal es el caso de la sexualidad en los adultos mayores.

Los matices de la sexualidad de los adultos mayores no suelen ser expuestos públicamente, a pesar de que se vivan años de apertura en este terreno. En la sociedad existe una resistencia a hablar sobre las prácticas de los adultos mayores.

El problema no sólo no encuentra cabida en el escenario social sino que muchas veces se instala en el ámbito mismo de las parejas de adultos mayores. "*Quienes tienen hoy más de 60 años pertenecen a una generación donde toda la temática que tiene que ver con la sexualidad era más bien una cosa oculta*".

Cuando se le pregunta a muchas mujeres viejas por su sexualidad, dan respuestas de este estilo: "*Ah no, por suerte ya no más*". Analizando el fenómeno se deduce que lo que incidía mayormente en esto era un aspecto social de desconsideración hacia la mujer, que estaba incluida como un objeto dentro de la relación sexual y no como un sujeto activo y participante.

Se espera que los ancianos y ancianas del mañana dialoguen de estos temas con mayor espontaneidad y vivan su sexualidad sin tabúes.

Los profesionales que estudian la vejez sostienen que no hay concepción más falaz que suponer que el sexo es privativo de la juventud. La inclinación hacia el sexo está siempre presente porque es una necesidad no sólo biológica, sino emocional y afectiva. El sexo es un aspecto importante en la vida de una persona, independientemente de la edad.

Es cierto que quienes deben animarse a vencer los prejuicios son aquellos que están viviendo la vejez en este momento, pero todos debemos colaborar desde el lugar que nos toca, educadores, familiares, amigos, profesionales, para que sea posible crear un nuevo modelo para envejecer, adecuado a los tiempos que corren.

Ser viejo como en el Siglo XIX sí que es una antigüedad. Calidad de vida es mucho más que confort y comodidades para nuestros Adultos Mayores, es también asegurarnos un futuro más placentero, y que envejecer no sea una tragedia sino una dicha.

LAS TEORÍAS DEL ENVEJECIMIENTO

Ya consideramos que el hablar de vejez suele remitir a una larga enumeración de todo lo que se pierde o declina con la edad. Pérdida de energía, de funciones sensoriales, sumadas a la pérdida del rol social en la estructura productiva.

Pareciera que el viejo no es más que una sombra descarnada de ese otro ser que fue. La pérdida del cuerpo joven es uno de los duelos que debe afrontar el adulto mayor. Se jaquea la estructura narcisista provocando muchas veces el horror frente a su propia imagen. Se toma conciencia de la finitud del tiempo. El elemento más angustiante es la reducción de horizonte de futuro, ya no tiene todo el tiempo por delante.

Un antiguo refrán rezaba “*Viejos son los trapos*”, hoy, ya dentro del Siglo XXI, la vejez plantea aún un tema más o menos conflictivo según sea la historia personal, experiencias, fantasías y represiones de cada uno. Es necesario considerar dos teorías que condicionan la socialización en el envejecimiento: siguiendo el enfoque del Dr. Salvarezza, hay dos formas predominantes de enfocar el tema de la vejez:

La Teoría del desapego, postula que a medida que la persona envejece y pierde interés por las actividades y objetos que lo rodean, se aísla más del entorno, de problemas ajenos y reduce la interacción con los otros. Este alejamiento tiene relación con la redistribución de las capacidades sensomotrices a medida que declinan y a la vez, lo protege de confrontaciones y situaciones angustiosas. Ese desapego, un proceso planteado como universal, inevitable e intrínseco, cumple entonces también una función social que permite que se produzca un correcto desarrollo de las generaciones más jóvenes.

Entonces, de acuerdo con la teoría del desapego, a medida que el sujeto envejece se produce una reducción de su interés vital por las actividades y objetos que lo rodean, lo que va generando un sistemático apartamiento de la interacción social. De esta premisa se desprende que, la conducta aconsejable a seguir frente a los viejos debe ser inducir un apartamiento progresivo de sus actividades como un paso de preparación necesaria para la muerte y es, sin dudas, la más arraigada en la sociedad.

La segunda teoría, la “**Teoría de la actividad o del apego**” sostiene que los viejos deben permanecer activos tanto tiempo como sea posible y que deben buscarse sustitutos para aquellas actividades que ya no puedan realizar y, es la teoría a la que se adhiere este trabajo.

Esta creo, será la única manera de hacerles sentir que la vida todavía vale la pena de ser vivida. El secreto del buen envejecer estará dado por la capacidad que tenga una persona de aceptar y acompañar las declinaciones inevitables sin insistir en mantenerse joven a cualquier precio, y esto no quiere decir que renuncie sino que hay que mantener una lucha activa para obtener el máximo de satisfacción con el máximo de las fuerzas que en ese momento se dispongan.

Por lo tanto toda posibilidad de “ser” dentro del contexto humano es posible solamente en relación con “otro”, o con los objetos contingentes. Toda satisfacción de necesidades o deseos es provista sólo en estas relaciones objetales, y la separación o el aislamiento deben ser comprendidos como formando parte de comportamientos prejuiciosos y segregacionistas contra los viejos.

Una jerarquización de las responsabilidades en la atención de las personas mayores, vulnerabilizadas por deterioro biológico propio y debilitamiento de las redes de apoyo se impone en la crítica de los discursos y prácticas relacionadas con la vejez, adjudicando el grado más elevado al Estado en todos sus niveles y sus representantes, a los organismos encargados de legislar y velar por el cumplimiento de esas leyes, hoy inexistentes, a las obras sociales y los organismos profesionales en cualquiera de las disciplinas, a las organizaciones no gubernamentales entre las cuales se encuentran las destinadas a la atención de la tercera edad, y por último a la familia y la red social del anciano.

A manera de conclusión, cabe reflexionar sobre la posibilidad de cuestionar visiones generalizadoras y estereotipantes de la vejez, deconstruyendo los discursos para mostrar su construcción como producto de contextos históricos y culturales particulares, es ya un avance en la dirección de una sociedad más humana, que permita la integración de los viejos, injustamente excluidos en nuestro país.

“Somos pasajeros del tiempo, lo tomamos al nacer y lo dejamos al morir, que el morir está incluido en el privilegio del vivir y que el envejecer es un triunfo de la supervivencia casi nunca lo pensamos, pero ya es hora que pongamos nuestra mente a trabajar y admitamos que somos o seremos viejos si la muerte no ha llegado antes”.

REFLEXIONES FINALES

Este artículo ha realizado una profunda mirada a las ideas erróneas que se vinculan al proceso de envejecimiento y a la vejez, como *mitos, estereotipos y prejuicios* perjudican el buen envejecer y dificultan la inserción del adulto mayor.

Estas ideas no surgen azarosamente, sino que son producto del tipo de sociedad a la que pertenecen: una sociedad asentada sobre la productividad y el consumo y con enormes adelantos tecnológicos y donde la importancia de los recursos están puestos en los jóvenes y en los adultos que pertenecen a la rueda productiva. La agudización de esta discriminación, esta reforzada por los medios de comunicación, radio, TV, diarios, revistas, cine, teatro, por lo tanto habría que hacer campañas para desterrar la falta de respeto hacia el viejo que suele ser objeto de chistes de mal gusto u ofensivos.

Lo anterior repercute directamente en los ancianos, pues al hacer suyas estas ideas, acaban por percibirse a sí mismos en esos términos. De ahí que acepten su deterioro como algo fatal y que tiendan a asumir una actitud de resignación y apatía frente a lo que les acontece, restringiendo así cualquier iniciativa de superación.

La jubilación actúa como barrera demarcatoria dejando fuera de este círculo a todos aquellos que cumpliendo 65 años engrosan las filas de los llamados *pasivos*, obligándoles a replegarse sobre sí mismos a un reposo forzoso y así de alguna manera marginados de la sociedad. Y aquí la primera idea errónea: la pasividad.

Que el adulto mayor busque el reposo, la inactividad, la soledad, la espera pasiva del final no son sino otras ideas erróneas, ya que decir actividad no siempre significa trabajo remunerado y juventud.

Actividad significa distintas acciones, tareas, intercambio de aprendizaje, recreación, enseñanza de uso del tiempo libre en favor de sí mismo y solidario con otros, así estos podrían percibirse útiles y al mismo tiempo lograr un reconocimiento social.

Esta actividad tiene como meta una búsqueda de satisfacciones y de una mejor calidad de vida. Se muestra a los adultos mayores con evocaciones de precariedad, de aislamiento, de deterioro físico y psicológico, tratados con rechazo o con paternalismo discriminatorio. Estas actitudes son netamente culturales.

Se ha tomado parte por la *Teoría del Apego*, la afectividad y la actividad y se ha criticado la Teoría del Desapego que se impone como necesaria, adaptativa y universal.

Los estereotipos sociales tienden a ir cambiando toda vez que tomemos el envejecer como el aprendizaje de un nuevo rol. Un nuevo espacio en la sociedad.

La falta de un *rol* del viejo se considera tan crucial que se hipotetizó que sus problemas se explicaban por el desfase entre el avance científico-tecnológico, que han favorecido un aumento en la expectativa de vida, y el retiro del trabajo de los más viejos.

Hoy el adulto mayor tiene ante sí, un gran desafío, por un lado, conocer y asumir cambios que viene experimentando tanto en lo biológico, en lo psicológico y en lo social y por otro lado, lograr que la sociedad cambie la actitud marginadora hacia el que envejece, al que nomina como pasivo, enfermo y hasta discapacitado, no favoreciendo así su inserción.

Se ha hecho referencia al aumento en la expectativa de vida, mejor calidad de vida, más inserción en la sociedad, mayor integración social, y se resalta frecuentemente la inversión de la pirámide poblacional es decir: disminución de los menores y aumento de los mayores.

Pero realmente, ¿ha aceptado la sociedad de hoy en día ésta situación? éste incremento de adultos de más de ochenta años, tan lúcidos, activos y dispuestos a seguir adelante y proyectar como si tuvieran 30 años menos.

La *discriminación* existe y se la comprueba en la vida diaria, directa o indirectamente, a veces con hechos bien visibles, a veces en actos solapados que no llegan a oídos ni vista del resto social. Por ejemplo con violencia física, arrebatos a la salida de bancos, empujones, abandono físico aún por los mismos familiares o cuidadores, violencia moral en forma de segregación, indiferencia, aislamiento, desprecio, insultos, desamparo, las falencias del Sistema de Salud y Previsión Social, largas esperas para atenciones médicas, encarecimiento de medicamentos y su disminución en la lista de descuentos, largas colas para percibir haberes, la burocratización en los trámites, sin comodidades a veces a la intemperie haga frío o calor, y le podemos sumar falta de rampas en oficinas y comercios con escaleras imposibles de subir por limitaciones físicas y así continuamos y larga sería la lista para enumerar.

Además se asocia la vejez a la muerte cercana y en realidad la negamos, nadie quiere morir aún cuando sea irreversible, por eso hay que ocultar a los viejos muy deteriorados ó segregarlos en instituciones y evitar así el contagio de la vejez. La inserción obligada en contra de su voluntad en establecimientos geriátricos, mal alimentados, descuidados y abandonados por parientes que, según estadísticas, uno de cada cuatro internados dejan de ser visitados bajo pretexto de otras ocupaciones.

¿Por qué sucede esto?, porque el hombre no puede preveer su futuro, pero sí puede verse reflejado como en un espejo, como puede llegar a ser de viejo. Y eso lo asusta.

La sociedad consumista quiere a los jóvenes dinámicos triunfadores, hay que esconder las arrugas, tapar las canas, hacerse liftings; como si de repente el paso de los años habría que ocultarlo como una vergüenza y no como un triunfo de la vida, sin darse cuenta que el que llega a esta etapa le ha ganado batalla a la vida.

Finalmente, los profesionales, familiares y sociedad en general deben preocuparse por analizar y superar la presencia de estos mitos y creencias al momento de interactuar con adultos mayores, ya que su actitud se ve enormemente influida por ellos, debiendo entonces prepararse para contrarrestar sus probables efectos negativos.

Es necesario entonces, incorporar una concepción de vejez y envejecimiento productivo, óptimo y activo que nos permita considerar a la vejez como una etapa de nuevas realizaciones.

El contenido de este artículo posibilitó responder al interrogante inicial, entonces, a modo de Hipótesis:

Si bien, los avances científicos y tecnológicos de los últimos años han contribuido favorablemente en el aumento de la longevidad, sin embargo prevalecen a través del tiempo, creencias, tabúes, resistencias, mitos, prejuicios y estereotipos enquistados en la sociedad, que giran en torno al proceso de envejecimiento y que dificultan la calidad de vida del adulto mayor y su inserción en sociedad.

Enorgullecámonos de llegar a viejos. Luchemos por defender nuestros espacios y derechos y no olvidarse que se es viejo cuando se ha perdido la capacidad de amar y proyectar. El ayer ya fué, el futuro no sabemos, el presente es hoy. Viva-mos el hoy y disfrutémoslo mientras podamos.

(Josefina Roldán)

Bibliografía

ANDRÉS, H.: *Uso racional de psicofármacos en psicogeriatría*. Revista Argentina de Geriatría y Gerontología. N°15. 1995.

DE LOS REYES, MARÍA C.: *Identidad y Exclusión de la vejez en la sociedad globalizada*. Universidad Nacional de Mar de Plata.

Foucault, M.: *La historia de los hombres infames*. Buenos Aires. Altamira. 1992.

JODELET, DENISSE: *La representación social: fenómenos, concepto y teoría*. Paidós. 1984.

MAGLIO, F.: *La crisis del modelo médico hegemónico actual*. Fundamentación y Contenido de la Medicina Antropológica, Buenos Aires. Asociación Médica Argentina. 2000.

MARAZZA; SARUBBI; CASTALDO; CHIRRE: *La salud de adultos mayores en las representaciones de los jóvenes*. Sáez Carreras, J., (comp): "Educación y aprendizaje en las personas mayores". Edit. Dykinson. Madrid. 2003.

MORAN PIÑA, M.: *Gerontología social Aplicada. Visiones Estratégicas para el Trabajo Social*. Espacio Editorial. Buenos Aires. 2004.

MOSCOVICI, S.: *Psicología social II*, tomo II, Buenos Aires. Paidós. 1989

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD: *Salud y Envejecimiento. Un documento para el debate*. 2002. www.madrid2002-envejecimiento.org

ROLDAN, JOSEFINA: *Discriminación en el adulto mayor. Tiempo*. El portal de la psicogerontología. www.psiconet.com

ROLLA, E.: *Senescencia, Ensayos psicoanalíticos sobre la Tercera edad*. Edit. Galerna. Buenos Aires. 1991.

SALVAREZZA, L.: *Psicogeriatría, Teoría y Clínica*. Buenos Aires. Paidós. 1996.

SALVAREZZA, L. (Comp.): *La vejez: Una mirada gerontológica actual*. Buenos Aires. Paidós. 2000.

SALVAREZZA, L.: (Comp.: *El envejecimiento. Psiquis, poder y tiempo*. Buenos Aires. Eudeba. 2001.

SALVAREZZA, L.: *Carta abierta a todos los médicos que trabajan con viejos*. Medicina de la tercera edad 7/8. Buenos Aires. 1982.

SALVAREZZA, L.: *Vejez y sociedad. Una aproximación psicoanalítica*. Psyche III. N° 19. 1987.

SALVAREZZA, L.: *Vejez, medicina y prejuicios*. Vertex IV. Buenos Aires. 1991.

ZAREBSKI, G.: *Hacia un buen envejecer*. EMECE. Buenos Aires. 1999.

Bibliografía extraída de Internet

www.redadultosmayores.com.ar

GASTRON, L., VUJOSEVICH, J. y otros en *La vejez cómo objeto de las representaciones sociales*. www.bibliotecavirtual.clacso.org.ar

VIGUERA, V.; SLAVSKY, D.: *Temas de Psicogerontología*. Seminario. Psiconet. 1995

TIEMPO. EL PORTAL DE LA PSICOGERONTOLOGÍA.

Clase N° 1: *Mitos y prejuicios*.

Clase N° 5: *Sexualidad y vejez*.

VIGUERA, V.: *Educación para el Envejecimiento*. Seminario. Psiconet. 2001.

Clase N° 4 y 5: *El proceso de envejecimiento*.

Clase N° 8: *Los fantasmas del envejecer. Primera parte: los prejuicios*.

Clase N° 13: *Identidad y Autoestima en los adultos Mayores*.

VALDEZ MÓNICA: *Vejez y sexualidad. Una realidad es posible*. Tiempo. El portal de la Psicogerontología.

VILLARREAL, MÓNICA: *La Legislación a favor de las personas mayores*. América Latina y el Caribe. www.weblog.maimonides.edu

CUANDO EL TRABAJO SOCIAL EN SALUD MENTAL TENÍA UN REFERENTE Y RESPALDO INSTITUCIONAL COMO TRABAJO COMUNITARIO

Cristina Alonso Salgado

DTS Col. nº 3.267

Es innegable que los procesos de enfermar, en la mayoría de las personas, interfiere en la evolución de su vida cotidiana de una manera más o menos manifiesta y que depende, no sólo de la afectación, de las propias capacidades como de los apoyos con los que cuenta.

El Trabajo Social en Salud, tiene por objeto el estudio de las circunstancias sociales que influyen en los procesos de la enfermedad y la transformación de dicha realidad social. Su actividad parte del concepto de salud integral. La intervención en Salud Mental, en general precisa, además, de una continuidad en el proceso asistencial de un trabajo en equipo.

La atención comunitaria en Salud Mental comienza con la Ley General de Sanidad de 1986, que promueve *una organización adecuada para prestar una atención integral a la Salud, comprensiva, tanto de promoción de la Salud y prevención de la enfermedad, como de la curación y de la rehabilitación (art.46).*

Desde la visión de una atención comunitaria que exige un Sistema de Salud Universal y equitativo, descentralizado y participativo.

En el año 2002, desde la Junta Municipal de Hortaleza, se firma un Convenio de Colaboración entre la Asociación Candelita (Centro de Promoción Personal y Desarrollo Colectivo) y la Sección de Servicios Sociales de la Junta Municipal de Hortaleza, con el nombre de **“Intervención socio-sanitaria y atención a domicilio dirigida a enfermos mentales crónicos”**.

En la exposición de dicho Programa, la Asociación *Candelita* argumenta en su proyecto que, con la desinstitutionalización psiquiátrica de los enfermos mentales crónicos y su incorporación en la vida en la Comunidad, han sido sobre todo las familias las que, en la mayoría de los casos, han asumido el cuidado de las personas con enfermedades mentales crónicas, con la complejidad que supone la convivencia y sin la existencia, en estos años, de los recursos sanitarios y de rehabilitación necesarios para el tratamiento integral del enfermo mental crónico en la Comunidad.

Según el texto de “La Reforma Psiquiátrica” M. Desviat-1994, enfermo mental crónico es el que padece una enfermedad que se prolonga en el tiempo y que afecta a su calidad de vida, limitando sus capacidades y haciéndole dependiente de prestaciones sanitarias y sociales; aunque puedan ser complejas de concretar tanto la duración como el grado de incapacidad o el tipo de recursos asistenciales necesarios.

Los Programas de Rehabilitación según Rebolledo y Pastor, “Programas y Recursos de los dispositivos de Rehabilitación Psiquiátrica. Psiquiatría Pública. 1991”, requieren de entrenamiento de habilidades para afrontar situaciones de vida y desempeño de roles sociales, de apoyo psicoafectivo a usuarios y familiares que permita mantener los logros alcanzados y el mayor grado de autonomía posible y la utilización extensiva de los recursos de inserción y participación social específicos antes de llegar al uso de recursos normalizados.

Los trabajadores sociales de Salud Mental, somos buenos conocedores de que las enfermedades mentales crónicas afectan a todos los órdenes de la vida, lo sanitario, lo económico, laboral y específicamente sobre la vida afectiva y de las relaciones sociales, así como, en ocasiones, el largo proceso de enfermedad, puede producir hasta abandono de las funciones vitales de la vida cotidiana, la higiene, el autocuidado, la autonomía, las relaciones interpersonales, el ocio, etc.

Para dar respuesta a estas necesidades tan diversas nació este Proyecto que se caracterizaba por la intervención conjunta de Servicios Sociales Generales y Especializados y Servicios de Salud Mental, así como cuantos recursos comunitarios fueran necesarios en la intervención con cada beneficiario del programa. El programa se inicia en el último trimestre del 2001 y se formaliza con la ejecución de un programa con unos objetivos y unas actividades concretas en el año 2002.

El Programa comienza, en un primer momento, con la derivación y atención, al menos, de siete personas, pacientes con enfermedad mental crónica que vivieran en sus domicilios y con el criterio de que necesitaran apoyo y supervisión para su autonomía y funcionamiento.

Se plantea una intervención con un amplio abanico de actuaciones, entre las que se encuentran, no sólo la de cuidados sino las de coordinación y asesoramiento de los educadores con los profesionales de Salud Mental de referencia. Con actuaciones directas e individuales con los pacientes; con una metodología activa –participativa– basada en conseguir objetivos en ellos mismos, no sólo de mejoría sino de aprendizaje y desarrollo de capacidades y habilidades encaminadas a conseguir una vida más autónoma, satisfactoria y mejor integrada en la comunidad.

El Programa, a lo largo de los años, aumenta sus objetivos y amplía su intervención que finalmente se desarrolla bajo dos modalidades de intervención:

- **Atención individualizada:** En domicilio y en entorno cercano, mediante un diseño de intervención personalizado según necesidades de cada usuario.
- **Actividades Grupales:** Con asistencia de los pacientes a talleres grupales con el objetivo de complementar un proceso de rehabilitación y de mejoría de funcionamiento psicosocial y como apoyo a la integración social, proporcionando un espacio propio.

Las actividades grupales distribuidas en talleres de memoria, recuperación cognitiva y calidad de vida. Actividades deportivas. Tertulias culturales. Manualidades. Actividades de ocio y tiempo libre, etc. Se realizan en horario de tardes y en instalaciones Municipales; se consiguen importantes objetivos de socialización y de aumento de capacidades y habilidades personales.

En los diversos talleres donde han estado incluidos un total de treinta usuarios, la mitad de ellos, este lugar y los grupos han supuesto el único espacio de relación durante el tiempo de ejecución del programa.

APOYO INSTITUCIONAL AL TRABAJO DE COORDINACIÓN

En el año 2004, simultáneamente a la realización de dicho programa, manteniendo el modelo de salud integral en el que se tiene en cuenta la implicación social y comunitaria de la Salud, se firma un *Protocolo de Colaboración entre el Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid y el Instituto Madrileño de la Salud de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid para la coordinación de actuaciones de carácter social y sanitario destinado a personas mayores en situación de especial fragilidad*.

En septiembre del 2005, se firma una *Adenda al Protocolo de Colaboración entre el Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía y el Servicio Madrileño de Salud para la atención a las personas mayores en situación de especial fragilidad*, donde se recoge un estudio de población, de la población mayor en España, se acuerda una metodología de actuación y se establecen perfiles y protocolos de actuación.

En septiembre del 2006, se firma el Convenio de Colaboración entre la Comunidad de *Madrid y el Ayuntamiento de Madrid para la coordinación de la Atención de Personas con Enfermedad Mental*, con el objeto de establecer un marco regulador de las relaciones de colaboración y coordinación, que permitan facilitar un abordaje integral y conjunto de las necesidades de atención sanitaria y social, de la población con problemas de Salud Mental del Municipio de Madrid.

Se determinan las actuaciones a desarrollar, el protocolo de atención, reuniones de coordinación, etc., y el compromiso de establecer el marco regulador de dichas relaciones de colaboración y coordinación que permitan facilitar un abordaje integral y conjunto de las necesidades de atención sanitaria y social, de la población con problemas de Salud Mental del Municipio de Madrid. Destinado a los grupos de población Infante Juvenil, adultos con Enfermedades Mentales Graves y Crónicas, Personas Mayores con Enfermedad Mental y Personas sin Hogar.

En febrero del 2007, se firma un *avance de Protocolo General de Coordinación de los Servicios Sociales de Atención Primaria y los Servicios de Salud Mental para la Atención de Personas con Enfermedad Mental en el Municipio de Madrid*.

El Convenio se compromete a diseñar programas conjuntos de actuación de los Servicios de Salud Mental y Servicios Sociales, actividades de formación, de información y sensibilización a la población.

Dicho convenio, explicita el acceso y detección de usuarios, la derivación inter-servicios y contempla la atención en el domicilio, por parte de ambos Servicios, para aquellos casos que lo precisen, en especial para las personas con enfermedad mental incluidas en el Servicio de Ayuda a Domicilio, contemplando reuniones de coordinación y planes de intervención conjunta.

El Convenio vigente hasta diciembre del 2008, especifica que puede realizarse hasta un máximo de tres prorrogas sucesivas.

Hasta la fecha desconozco si existen modificaciones de índole técnica o metodológica en las actuaciones iniciadas al amparo del presente Convenio o si se considera prorrogado hasta los tres años planteados.

El Protocolo, (firmado en **febrero del 2007**) para *la Atención en el Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio de Enfermos Mentales tratados en el Programa de Rehabilitación y Continuidad de Cuidados del Servicio Regional de Salud Mental*, forma parte del Convenio firmado en el año 2006, para la Coordinación de la Atención a Personas con Enfermedad Mental. En concreto establece el procedimiento a seguir para la atención de personas con enfermedad mental que sean, o puedan llegar a ser, beneficiarias del Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio (SAD) con el compromiso por parte de Salud Mental de la supervisión y formación de las Auxiliares Domésticas que realizan dicho servicio.

En septiembre del 2008. Último Protocolo General de Colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid para la Coordinación de la Atención de personas con Enfermedad Mental, vigente hasta diciembre del 2008 y según su cláusula novena prorrogable, de modo expreso, hasta un máximo de tres prorrogas.

En el año 2009, es rescindido el Convenio de **“Intervención Socio-Sanitaria y Atención a Domicilio dirigida a Enfermos Mentales Crónicos”** (iniciado en el 2002) por decisión política, a pesar de la memoria explicativa y exhaustiva de los buenos resultados obtenidos a nivel personal con el seguimiento individual y grupal de los pacientes atendidos en el programa y a pesar de manifestar los riesgos que suponían la ausencia de dicho programa en la evolución y la calidad de vida de muchos de los pacientes atendidos.

Es importante resaltar que dicha experiencia de trabajo conjunto llevado a cabo desde el 2002 hasta el año 2009, en el Distrito de Hortaleza, ha servido de orientación para la puesta en marcha de los Equipos de Intervención Comunitaria del

Plan de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Crónica y que los resultados han sido altamente favorables.

La puesta en marcha, en el año 2007 desde la *Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid*, de dichos **Equipos de Atención Socio Comunitaria, dentro del Plan de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Crónica (2003-2007)**, viene a cubrir un porcentaje de pacientes que estaban siendo atendidos, anteriormente, en el Programa de Coordinación Municipal, sin embargo quedaron excluidos de la intervención de dicho equipo los pacientes de los márgenes del grupo de población de 18 a 65 años y con diagnóstico de enfermedad mental grave y crónica.

Desconozco si durante los años 2009 y 2010 existen renovaciones o modificaciones a dichos convenios, ya sea de índole técnica o metodológica en las actuaciones iniciadas al amparo de estos convenios, pero lo que sí puedo asegurar es la diferencia en el talante político en cuanto a la coordinación y la atención de las necesidades sociales en la población con enfermedad mental y del trabajo de coordinación y en red.

Según el Plan Estratégico de Salud Mental (2010-2014) el modelo de trabajo comunitario pierde su esencia al dejar de ser prioritario el territorio, el Área Sanitaria de Convivencia, para priorizar una libre elección de profesional y de Área Sanitaria, sin tener en cuenta que el éxito en muchas de las intervenciones en Salud Mental, sobre todo en la enfermedad mental grave y crónica, supone una complementariedad de intervenciones, actuaciones y de diferentes aspectos y orientaciones profesionales.

En dicho Plan, la enumeración de sus objetivos y prioridades están específicamente orientados a la gestión de los Servicios de Salud, los modelos de gestión, el objetivo de integrar los Centros Monográficos de Salud Mental en los entornos sanitarios especializados, Hospitales Generales, dando prioridad a desarrollar los sistemas de información y de gestión y valorando, sobre todo, las actividades de cuidados sanitarios y de enfermería en contraposición al desarrollo de actividades, programas y profesionales que puedan responder a las necesidades sociales y del trabajo comunitario y en red.

PRESENTACIÓN DE UN CASO

El siguiente caso corresponde a una intervención social conjunta desde los Servicios Sociales Municipales y los Servicios de Salud Mental del Distrito de Hortaleza, que desde un modelo de trabajo comunitario en la atención a la Salud Mental de los ciudadanos del barrio lleva a cabo una intervención conjunta y coordinada desde el **Programa “Intervención socio comunitaria y atención a domicilio dirigida a personas adultas diagnosticadas de enfermedad mental crónica en situación de exclusión social debido a consecuencias derivadas de su estado de salud”**.

El caso que nos ocupa se trata de una mujer soltera, de 72 años de edad, que vive sola en domicilio de casa de alquiler, sin ninguna relación familiar, con unos ingresos que corresponden a una pensión no contributiva y que, entre otras cuestiones, presentaba en el momento del inicio de la intervención un abandono de sus obligaciones sociales, impago de facturas, deudas en un guardamuebles desde hace varios años, etc.

Que la demanda y presentación del caso, llega a través de la Policía Municipal que pone en conocimiento de los Servicios Sociales la situación de dicha usuaria, alertados por la denuncia de alarma social, planteada por unos vecinos de vivienda contigua, pareja de jóvenes, que conocedores de la situación de su vecina, persona mayor que vive sola, se alarman al no verla salir de casa en varios días.

Desde Servicios Sociales se ofrece y se valora la posibilidad de visita domiciliaria conjunta, Salud Mental y Servicios Sociales, con el objetivo por ambas instituciones de valorar sus capacidades de manejo y autonomía para la vida diaria y con la posibilidad de ofrecimiento de atención médica por parte de Salud Mental y de Ayuda a Domicilio por parte de los Servicios Sociales.

En la primera visita en la que muestra su rechazo y desconfianza en el acercamiento a su domicilio, se observa un problema de insociabilidad, abandono y rechazo al contacto social.

Es preciso en la primera visita la utilización de estrategias de vinculación con dicha paciente, resistente a abrir la puerta de su domicilio, a presentarse como “agentes de salud enviados por su alcalde con la propuesta de cuidar de su salud”.

Una vez realizada la primera vinculación admite una segunda visita de los trabajadores sociales acompañados por el médico de Atención Primaria a quien se plantea la situación y acepta intervenir en el domicilio.

Desde la primera visita, Servicios Sociales valora la necesidad de incluir a dicha paciente en el Programa de Atención Domiciliaria con Ayuda a Domicilio a través de la Asociación Candelita y en coordinación con Salud Mental.

Se atiende la demanda de derivación con intervención, no sólo con la usuaria demandada sino de los demandantes que realizan la denuncia, manteniendo contacto directo con los mismos con el objeto de informar, tranquilizar y reorientar dicha demanda.

Los objetivos de la Intervención Social conjunta se plantean en un amplio espectro de tiempo, unos inmediatos, como la aceptación e incorporación en su vida de otras personas que ayuden a mejorar sus condiciones de vida cotidiana. A medio plazo crear vínculo de relación con profesionales como la educadora, con objeto de admitir algún cambio en el funcionamiento y desde Salud Mental con el objetivo prioritario de iniciar un proceso de relación de confianza que permita valorar primero, y aceptar después sus dificultades y limitaciones de su trastorno mental.

Diagnóstico Social

- Persona en edad avanzada en situación de riesgo físico y de exclusión social por enfermedad mental.
- Limitaciones físicas en persona mayor que vive sola, con ceguera y poca movilidad que necesita de atención y cuidados médicos que no sabe gestionar.
- Falta de autonomía en el manejo de su vida cotidiana, cuidados de abastecimiento de alimentos, cocinar, cuidar de sí misma y de su vivienda en general.
- Vivienda inadecuada.
- La educadora describe el domicilio como un almacén con acumulación de cantidad de objetos y con falta importante de higiene.

Valoración psiquiátrica

Dos años después del seguimiento social en el domicilio con una intervención, por parte de los trabajadores sociales de ambas instituciones, con el mantenimiento del Servicio de Ayuda a Domicilio se consigue poder realizar la valoración psiquiátrica que se realiza a petición de la Fiscalía de Incapacidades, a quien se pone en conocimiento la situación de esta persona desde Salud Mental. Se inicia expediente de valoración de capacidades de autonomía y manejo de la vida a efectos de solicitar recurso residencial.

Observaciones de interés

A pesar del tiempo transcurrido y de la vinculación con la educadora, la valoración desde psiquiatría, ante la negativa a realizarse la misma en su domicilio, es llevarla a cabo en un lugar público del barrio, una cafetería cercana a su casa.

Resumen de valoración psiquiátrica y propuestas

- Diagnóstico clínico: Trastorno Paranoide Crónico.
- Sin antecedentes psiquiátricos y con antecedentes médicos de grave limitación visual y poliartritis.
- Desconfianza y reticencia a aceptar ayuda de los distintos dispositivos médicos y sociales.
- Tendencia a acumulación de objetos y basuras.
- *El pronóstico y valoración, dice que dadas las alteraciones psicopatológicas de la paciente, las marcadas limitaciones visuales que presenta y su nula conciencia de enfermedad se considera imprescindible su ingreso involuntario en residencia ya que permanecer en su domicilio, sola, supone una situación de grave riesgo.*

Desarrollo del proceso de intervención social

Se inicia, a través de la Asociación Candelita, con el primer objetivo de acercamiento de la paciente al Sistema de Salud, Médico de Atención Primaria, con objeto de lograr la aceptación de una intervención desde ambos Sistemas: Salud y Servicios Sociales.

Durante muchos meses, es necesario el trabajo de aceptación de profesionales con los que lograr la creación de un vínculo social que le permita conocer sus dificultades, poder aumentar su nivel de conciencia de enfermedad y aceptar su falta de autonomía.

Durante varios meses se desconoce la existencia de una hermana, ya que, niega cualquier relación y/o acercamiento familiar.

En este proceso de acercamiento se realiza una investigación y búsqueda de antecedentes e historia médica en centros de asistencia primaria del barrio y aunque el médico, en un primer momento, atiende en el domicilio, una vez valorada es remitida a su Centro de Atención Primaria, al que no acude en ninguna ocasión, ya que el médico no acepta una relación de continuidad en el domicilio.

Desde el comienzo de la intervención en el domicilio, transcurren dos años hasta que es posible lograr el acercamiento de su hermana, a la que es preciso recurrir a raíz de la imposibilidad de la paciente por caída y esguince que le dejan inmovilizada.

Esta situación lleva consigo un empeoramiento físico y mental que determinan y precipitan la valoración psiquiátrica y la propuesta de ingreso involuntario después de dos años de intervención.

Caso de importante implicación social por las instituciones y profesionales intervinientes:

- Servicios Sociales de Zona.
- Asociación Candelita con Ayuda a Domicilio y Educadora.
- Servicios de Salud Mental del Distrito.
- Servicios de Atención Primaria de Salud.
- Fiscalía de Incapacidades.
- Samur Social.
- Juzgado de Incapacidades.
- Subdirección General de Coordinación y Regulación de la demanda.

Reflexiones y conclusiones acerca de la evolución del caso

Lo más destacable, es el éxito en el cambio de actitud de la paciente con respecto a la posibilidad de tolerar y aceptar la presencia de otras personas en su vida, con la actitud inicial de rechazo y suspicacia (propia de su trastorno mental).

Este cambio es posible a través de una relación interpersonal afectiva, sin exigencias, sin condiciones previas y respetando el ritmo marcado por la paciente.

Todo ello es posible, con profesionales tolerantes, con actitud positiva y sentido del humor en la actividad profesional y en la relación personal con la paciente ante las dificultades.

Imprescindible la coordinación y el apoyo de la responsable de Servicios Sociales de la Junta de Distrito que no sólo se hace cargo de un proceso de intervención lento sino que en la resolución del caso, dada la gravedad de la situación y de la paciente, acepta hacerse cargo económicamente del pago de una residencia privada, temporal y extraordinariamente, mientras se consigue la tramitación de la residencia pública.

Las reflexiones más importantes del caso es que el trabajo comunitario implica a técnicos, instituciones y políticos en el interés por resolver los problemas de los vecinos de una Comunidad.

El Distrito de Hortaleza desde nuestra instalación como profesionales de la Salud Mental, siempre ha mantenido sensibilidad hacia situaciones sociales de los vecinos con enfermedad mental y en otros momentos, no hoy, una muy buena disposición política para resolverlos.

La situación actual del Equipo de Salud Mental de Hortaleza, es que, disfrutamos todavía de ser un Centro Monográfico de Salud Mental, aunque la dependencia administrativa ha dejado de ser de la Oficina Regional de Salud Mental, que ha reducido de una manera importante sus funciones, competencias, personal y gestión pasando los Servicios de Salud Mental a depender de las gerencias de los Hospitales Generales, en nuestro caso del Hospital Ramón y Cajal.

En lo que se refiera al Programa Municipal de *“Intervención Socio-Comunitaria y Atención a Domicilio dirigido a personas adultas diagnosticadas de Enfermedad Mental Crónica, en situación de exclusión social debido a las consecuencias deri-*

vadas de su estado de salud” ha dejado de existir desde enero del 2009, sin ninguna alternativa ni posibilidad de renovación de Convenio.

SOPORTE DOCUMENTAL

- Convenios de colaboración entre el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid y la Consejería de Salud Mental. Oficina de Coordinación de Salud Mental sobre la Atención a ciudadanos de Madrid en riesgo social por enfermedad mental grave.
- I Plan de Salud Mental del Servicio Madrileño de Salud de la Consejería de Salud de la Comunidad de Madrid 2004-2008.
- I Plan de Atención Social a las personas con enfermedad mental grave y crónica de la Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid 2003-2007.
- *Problemas sociales y Trabajo Social*. Male, G.; Tuson, G.; STATHAM, D. Ediciones Morata.
- *Redes Sociales y Construcción Comunitaria*. Navarro, Silvia. Editorial CCS

EL ASESOR JURÍDICO RESPONDE: LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO Y EL DERECHO A SER INDEMNIZADO

Juan Ignacio Álvarez Fernández
Asesor Jurídico

POSIBLES RESPUESTAS ANTE RESOLUCIONES DE UN CONTRATO DE TRABAJO

En tiempos de crisis son más numerosas las consultas que se formulan a la Asesoría Jurídica del Colegio, relativas a las posibilidades de oponerse a una comunicación de resolución del contrato de trabajo, los periodos de preaviso o las indemnizaciones que el trabajador puede tener derecho a percibir cuando se le comunica aquella.

La respuesta no siempre va a ser la misma y dependerá, entre otros factores, tanto del tipo de contrato que regule la relación entre las partes, como del ajuste entre éste y la realidad de la prestación de servicios encomendado al trabajador; de las causas que han sido tomadas en cuenta para extinguir la relación laboral; de la posibilidad de poder probar éstas o aquella; y de que el afectado por la extinción de la relación laboral esté dispuesto o no a obtener una resolución judicial sobre la legalidad o no de la resolución contractual.

DESPIDOS NULOS

Un primer grupo incluiría los supuestos en que la extinción pueda ser calificada como un despido nulo (resolución de contrato durante el embarazo o la baja maternal, por ejemplo). En estos supuestos el empresario debe readmitir y no cabe optar por indemnizar al trabajador.

CONTRATO INDEFINIDO

El segundo grupo estaría constituido por todos aquellos supuestos en que exista un contrato indefinido, reconocido como tal en el documento suscrito por las partes de la relación, o declarado por el Juez por entender que un contrato sujeto a una normativa específica que permita una temporalidad del mismo no se ajuste a lo previsto por el legislador. En todos estos supuestos el empleador podrá optar por readmitir al trabajador o indemnizarle en la cuantía fijada por el Juzgador, dependiendo, la cantidad a percibir, del momento en que se haya suscrito el contrato y de la normativa vigente en dicho momento. El supuesto más habitual hasta hace unos meses era el previsto en el Estatuto de los Trabajadores fijado en 45 días por año de servicio con un tope de mensualidades determinado en dicho Estatuto.

CONTRATO TEMPORAL

La referencia a los contratos indefinidos pero formalmente temporales hecha en el párrafo anterior tiene más trascendencia de lo que a primera vista pudiera parecer. Así, lo primero que debemos saber es que por defecto un contrato de trabajo será indefinido siempre que no pueda afirmarse lo contrario. Esto no significa que lo más habitual sean los contratos indefinidos. Al contrario, la proliferación de normas que permiten contratar por un tiempo determinado (prácticas, formación,...) o determinable (obra o servicio, por ejemplo) y que permiten no tener que indemnizar al trabajador cuando se resuelve su contrato, o tener que hacerlo en una cuantía significativamente inferior a la prevista para los contratos indefinidos, ha dado lugar no sólo a dejar el contrato indefinido como el último recurso, sino también a que muchas empresas contraten al amparo de un contrato temporal, de formación, obra o servicio..., cuando no concurren los requisitos para poder hacerlo. En estos casos si se llegan a acreditar dichas carencias, el Juez podrá declarar que la realidad de la relación era la propia de un contrato indefinido, y por tanto, las consecuencias de un despido generaran y derecho a una indemnización mayor.

Por último, la crisis está generando muchas resoluciones amparadas en una supuesta necesidad objetiva de amortizar un puesto de trabajo, por causas económicas o de la producción, cuando realmente no se trata de eso y lo que se pretende es evitar tener que abonar indemnizaciones mayores.

Los contratos temporales que se ajustan a la legalidad vigente en cada momento (en los que incluyo los de obra, prácticas, etc.) pueden ser resueltos por el empleador cuando se cumpla una determinada circunstancia, (que puede ser la finalización de una obra o servicio, el transcurso de un tiempo legalmente previsto -contratos formativos o en prácticas-) pudiendo existir un derecho (o no) a percibir una indemnización en caso de extinción del contrato.

OTRAS VÍAS PARA RESOLVER CONTRATOS

Vías indirectas para resolver parcialmente una relación laboral, son las denominadas modificaciones sustanciales de la relación laboral (reducción de la jornada laboral, por ejemplo) que deberán ser impugnadas en plazos cortos, similares a los previstos para los despidos, y a través de procedimientos específicos previstos en la Ley.

Común a todos los tipos de contrato sería la posibilidad de resolver un contrato de trabajo en un periodo de prueba previsto en el contrato, siempre que se haya pactado dentro de los límites previstos en la legislación vigente o en los convenios colectivos.

CONSEJOS PRÁCTICOS DESDE LA ASESORÍA JURÍDICA

Concluyo insistiendo en algunas notas que ya he tratado en anteriores artículos:

- Es importante no firmar el finiquito cuando se comunique el cese, a pesar de las presiones que se nos puedan hacer, hasta haber comprobado la corrección de la resolución del contrato y de las cantidades ofertadas para dar por finiquitada la relación, que es correcto. Recordar que si se opta por impugnar la resolución por entender que se trata de un despido nulo o improcedente, el plazo para hacerlo es de 20 días hábiles siguientes a la fecha de efectos de la resolución contractual, y que Agosto también es hábil a estos efectos, siendo un mes muy atractivo para extinguir contratos, por tener el trabajador más mermada su capacidad de reacción.
- Consultar siempre, antes de firmar un acuerdo novatorio, una conformidad con una indemnización, etc., con la Asesoría Jurídica del Colegio, sindicatos, etc., las posibilidades de impugnar dicha decisión y comprobar su ajuste a la normativa vigente.

- No amedrentarse ante amenazas del estilo de “si no firmas el finiquito no te pago”. Si firmas sin asesorarte previamente, puede que hayas perjudicado tus posibilidades de defensa. Es preferible recibir la carta sin firmar nada o únicamente el acuse de recibo de la carta, dejando constancia de la oposición al despido o resolución, fecha de la recepción y reseña de que no se recibe ni acepta el ofrecimiento de la cantidad oferta, en su caso, por la empresa. Si te impiden hacerlo no firmes la recepción y que la empresa traiga testigos.

LA GESTIÓN DE LAS EMOCIONES EN EL MERCADO INFORMAL DE LOS CUIDADOS A MAYORES: EL CASO DE LOS CUIDADORES INMIGRANTES COMO CUIDADORES SEMI-INFORMALES

Santiago Ramos

Licenciado y Master Oficial en Sociología por la Universidad Complutense de Madrid. Instituto de Economía, Geografía y Demografía
Consejo Superior de Investigaciones Científicas

Vicente Rodríguez Rodríguez

Profesor de Investigación. Instituto de Economía, Geografía y Demografía
Consejo Superior de Investigaciones Científicas

Raúl Lardiés Bosque

Profesor Titular de la Universidad de Extremadura

RESUMEN

El papel de las organizaciones y entidades sin ánimo de lucro es esencial para entender itinerarios de inserción tan complejos como el de los inmigrantes, en general, sin papeles. En este delicado ámbito de intervención se puede decir que la gestión justa y eficiente de un mercado informal de los cuidados es un nuevo reto para estas organizaciones del tercer sector y sus técnicos. Reto al manejar las emociones y las relaciones laborales. Uno de estos desafíos es lidiar con aspectos tan complejos como la contradictoria lógica entre emociones e intereses dentro de las relaciones laborales de los cuidadores y las familias en el seno de los hogares; este artículo pretende realizar un abordaje a esta temática a partir del análisis del discurso de sus protagonistas.

PALABRAS CLAVE

Cuidados. Mediación Laboral. Gestión de las emociones. Mercado informal. Dependencia. Estado de Bienestar.

ABSTACT

Organizations and non-profit bodies play a vital role in understanding the very complex insertion itineraries of immigrants who, generally, do not have legal status. Within this delicate sphere of intervention, the fair and efficient management of an informal care market represents a new challenge for these third-sector organizations and the people who work for them. The challenge lies in the management of emotions and labor relations. One part of the challenge involves dealing with aspects as complex as the contradictory logic between emotions and interests within the labor relations of the care providers and the families of the persons receiving care. To examine this subject, this article analyzes the discourse of its protagonists.

KEY WORDS

Labor mediation. Management of emotions. Bonding. Care. Informal market. Dependence. Welfare state.

INTRODUCCIÓN

Artículo 67: Los cuidados informales

1. *Se entiende por cuidados informales los prestados por miembros de la familia, vecinos, voluntarios u otras personas que atienden y acompañan a personas en situación de dependencia, sin tener un estatuto profesional ni contraprestación económica.*
2. *El Sistema Público de Servicios Sociales, a través de sus distintas estructuras, favorecerá la colaboración de los cuidadores informales con los equipos profesionales de Atención Social Primaria o Especializada, con el fin de constituir una red propia para cada persona en situación de Dependencia.*
3. *Del mismo modo, se desarrollarán programas de sensibilización, promoción y formación, reconociendo la importancia y el valor social del papel de los cuidadores como participantes indispensables del sistema de cuidados y de ayuda a las personas dependientes.*

LEY 11/2003, de 27 de marzo,
de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid

La idea del siguiente artículo es poner de manifiesto el papel mediador que las organizaciones y asociaciones del Tercer Sector y sus técnicos ocupan y, el que, dando un paso más allá, podrían ocupar para ayudar a resolver situaciones complejas que se dan en la práctica de las relaciones laborales informales. Uno de los ámbitos más importantes dentro de este mercado informal es el de los cuidados a personas mayores en situación de dependencia, en este sector los agentes protagonistas son: las familias demandantes de cuidados (que no están dispuestas o no pueden afrontar el coste de los recursos oficiales) y los cuidadores informales tratándose, para nuestra investigación, mayoritariamente de mujeres, inmigrantes (muchas de ellas en situación de irregularidad administrativa) que deciden dedicarse a la práctica de los cuidados por ser uno de los ámbitos donde hay una mayor empleabilidad de personas con su perfil.

Si seguimos el artículo 67 de la **Ley 11/2003, de 27 de marzo**, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid podemos decir que los cuidadores: cuando no son dados de alta en la Seguridad Social y, por lo tanto, no reconocidos oficialmente como trabajadores, pero sí son remunerados, no son plenamente cuidadores formales ni tampoco cuidadores informales, de modo que utilizando las posibilidades que el lenguaje nos ofrece podríamos referirnos a esta figura como el cuidador “semi-informal”, habitualmente esta figura de cuidador “semi-informal” está representada por mujeres inmigrantes: que son aquellas poten-

cialmente más dispuestas a aceptar una situación de mayor informalidad y precariedad, ante las dificultades efectivas para poder elegir un espacio de inserción profesional que colme todas sus expectativas personales.

Actualmente podemos decir que el papel catalizador que ocupan las organizaciones y asociaciones (en el ámbito de la economía informal) es clave para entender el proceso de encuentro entre oferta de mano de obra y demanda de la misma, dentro de este contexto informal; pero su papel no es tan determinante como podría en la mediación de los conflictos una vez se ha iniciado ya la relación laboral, de este modo la relación empleador-empleado queda suspendida en la propia lógica de la convivencia dentro de los hogares, con todo lo que eso supone de cara a la complejización de la mecánica empleador-empleado y de las propias condiciones de trabajo que vertebran el vínculo laboral. Esta encriptación de la relación laboral dentro de los hogares convierte la tarea de seguimiento en un reto complejo de alcanzar y dificulta la evaluación del proceso de mediación.

La existencia de una dialéctica en la relación entre el cuidador semi-informal y la familia receptora de los cuidados radica en la dicotomía que hay entre las emociones y los intereses, emociones propias de la convivencia e intereses propios de un vínculo laboral. Conciliar estos dos elementos no es tarea sencilla y en ocasiones deriva en situaciones de conflicto no siempre manifiesto que son interesantes en sí mismas como elementos de análisis.

Esta idea de análisis surge tras la realización del proyecto de investigación CUI-MAD FBBVA que un grupo de investigación dirigido por el Profesor de Investigación Vicente Rodríguez Rodríguez llevó a cabo entre el año 2006 y el 2009 y cuya finalidad era conocer la situación actual de los cuidados formales e informales a personas mayores en la Comunidad de Madrid, con un especial énfasis en la figura del cuidador informal inmigrante. Tras entrevistar a casi 100 personas implicadas en el ámbito de los cuidados a personas mayores: instituciones, empresas, cuidadores y familias surgieron muchas más cuestiones de las que estrictamente estaban proyectadas, entre ellas la interesante dialéctica existente entre la lógica de las emociones y la lógica racional económica, **analizar esta dialéctica y señalar el papel de las organizaciones y agencias del tercer sector como un elemento hacia la síntesis y la mediación será el principal abordaje y contribución de este artículo.**

Desde el primer momento hablaremos de los cuidadores como profesionales y del vínculo entre empleador y empleado como de relación laboral, independientemente de la informalidad de dicho vínculo, ello tiene que ver con una apuesta

por el uso de un lenguaje significativo, un lenguaje que de tanta importancia a lo que se dice como al modo de decirlo, de manera que no caigamos en el peligro de privar de facto a ciertos actores de una u otra categoría por el hecho de nombrarlos de una manera y no de otra. Creemos más acertado optar por una posición proactiva a la hora de atribuir ciertas características deseables.

METODOLOGÍA

Como ya hemos dicho las reflexiones e ideas del siguiente artículo provienen del trabajo realizado en el proyecto de investigación social CUIPAD FBBVA en el que entrevistamos a noventa y una personas implicadas en el proceso de cuidar: instituciones, agentes sociales: ONGs, asociaciones, empresas de colocación, familiares de personas cuidadas y cuidadores de diversas nacionalidades. El trabajo de campo se desarrolló entre enero y mayo de 2008 y se basó en la técnica de la entrevista en profundidad. Nuestro criterio de selección muestral se centró en la saturación y en la pluralidad: buscar un conjunto heterogéneo de informantes y recopilar información hasta llegar a un punto de saturación.

Todas las entrevistas fueron grabadas (previo consentimiento) y posteriormente transcritas de forma literal. Tras un pre-análisis de una selección de entrevistas pioneras el equipo de investigación elaboró un conjunto de códigos para abordar el tratamiento de esta gran cantidad de información y acercarlo a los objetivos que perseguíamos. A partir de estos códigos se informatizaron las entrevistas con el programa de análisis cualitativo de reconocido prestigio *Atlas ti*, de modo que cada código llevase aparejado un conjunto de citas con el que poder trabajar y elaborar un análisis exhaustivo sobre esta realidad. La última fase (previa a la redacción del informe) consistió en la selección de citas relevantes y la articulación de un discurso analítico en el que se desarrollaran todos aquellos temas que en un primer momento de la investigación motivaron la redacción de los objetivos.

En el tema que nos ocupó durante el trabajo de campo: la búsqueda de cuidadores semi-formales de nacionalidad extranjera contábamos con ciertas dificultades: la primera de ellas fue definir el universo de estudio ya que es muy complicado saber de cuántas personas estamos hablando al carecer de fuentes oficiales o extraoficiales fiables y la otra gran dificultad fue acceder a las cuidadoras ya que se trata de mujeres con muy poca disponibilidad horaria y cuya situación administrativa es un elemento que potencia su desconfianza hacia cualquier extraño, entre ellos el entrevistador.

Superado el trabajo de campo, con todas estas dificultades incluidas, se procedió al análisis de la información teniendo en cuenta la rigurosidad metodológica que se debe aplicar a cualquier técnica de investigación social, tanto cualitativa como cuantitativa, de ahí que la línea de trabajo que aporta la teoría fundamentada en Ciencias Sociales fue un buen referente teórico y metodológico de cara al abordaje analítico de tanto volumen de discurso, dicho referente justifica de algún modo las decisiones que se tomaron en relación al tratamiento de las entrevistas a través de códigos, su informatización y posterior análisis.

DESARROLLO

En este apartado vamos a abordar el análisis de los elementos que conformarán el núcleo duro del artículo, dando una especial relevancia al papel real y potencial del técnico de intermediación laboral como catalizador sociolaboral en el área de los cuidados semi-informales a las personas mayores y dependientes en la Comunidad de Madrid.

El papel del técnico de Mediación Laboral como agente implicado en una rama de la economía informal:

Es interesante señalar que allí donde no llega el Estado ni tampoco el área de influencia de las empresas, sí lo hacen algunas organizaciones y asociaciones del tercer sector. La mediación laboral en ámbitos de gran demanda social como es el de los cuidados a personas mayores no es una tarea sencilla, pues supone poner en juego las habilidades mediadoras suficientes para promover el encuentro entre demandantes de empleo (no institucionales) y demandantes de un servicio de asistencia no formal y por lo tanto a menor coste. Precisamente ni las empresas ni las instancias públicas de empleo pueden hacer frente a la *a-legalidad* del tipo de relaciones laborales que se promueven en este tipo de encuentros, configurando lo que se ha dado en llamar economía informal o sumergida. El papel de las agencias intermediarias es complejo pues tienen que lidiar entre la legalidad y la ética que tal y como muchos de sus técnicos afirman no siempre coincide. Ayudar a conseguir trabajo informal a personas sin papeles no entra en el marco de la legalidad, pero dejar que una persona no pueda acceder a recursos básicos por no ayudarle a encontrar empleo tampoco está dentro de lo que consideran ético y humano, se trata de una complejidad donde la dicotomía entre política migratoria y derechos humanos se hace muy evidente.

El perfil de gran parte de estos demandantes es el de sujetos en una situación de alto riesgo social: inmigrantes sin papeles, en su gran mayoría mujeres. Algunas con fuertes cargas familiares, que buscan un empleo donde no se les requiera cumplir determinados requisitos administrativos. Las familias a su vez demandan este tipo de perfil profesional para el cuidado de sus mayores ya que el coste de acceso es considerablemente inferior que el de los recursos formales y, además, este tipo de cuidados converge muy bien con el creciente deseo de las personas mayores de “envejecer desde casa”. De este modo algunas entidades y asociaciones del tercer sector se convierten de forma recurrente, y no siempre buscada, en un agente de intermediación laboral dentro del ámbito de la economía informal o sumergida, de ahí su papel protagonista como agentes catalizadores de la visibilidad social de este sector.

Buena parte de estos demandantes vienen derivados desde la propia Instancia Pública de Bienestar Social Municipal: tanto las familias que demandan cuidados para sus mayores como los inmigrantes que buscan empleo. Los técnicos de Servicios Sociales conocen bien las limitaciones del Sistema Público de Bienestar y saben que en el seno de las asociaciones hay profesionales especializados en la intermediación laboral que pueden procurar el deseado encuentro entre oferta y demanda. Las federaciones y asociaciones de mujeres son habituales recursos de deriva para los técnicos de Servicios Sociales. Desde el seno de estas asociaciones se orienta profesionalmente a la mujer y se apuesta por su formación como mecanismo de inserción profesional sin olvidar la urgencia primordial: ayudar a buscar empleo a estas personas y ponerlas en contacto con sus futuros pagadores sin por ello renunciar a la dignificación del sector y al progresivo empoderamiento de estas mujeres. No podemos olvidar que la situación de desempleo y no empleabilidad puede llevar a la persona a una situación de mayor alarma social, lo cual no deja de ser perjudicial de cara al propio sostenimiento del Estado del Bienestar.

Otra de las vías habituales en la mediación viene marcada por el talante religioso de aquellos que buscan en la caridad cristiana la cobertura social de dicho encuentro, hablamos de las congregaciones y asociaciones religiosas que, en muchas ocasiones, realizan las funciones de mediadoras ante el perfecto encaje existente entre la demanda de empleo de las mujeres inmigrantes y la oferta de trabajo para cuidar a los mayores de las familias. Hay congregaciones religiosas totalmente especializadas en este tipo de encuentros, en ese sentido se puede decir que en su peritaje prima el pacto de las condiciones mínimas que consideraran básicas para iniciar una relación laboral equilibrada.

La relevancia social de estos actores es fundamental para entender una tendencia cada vez más creciente en el cuidado a las personas mayores -la informalidad de los cuidados-. Es tal la importancia de estas agencias y entidades del tercer sector que gran parte de la dignificación de estos trabajos pasa por la puesta en marcha de buenas prácticas en la mediación laboral. Si se logra establecer vínculos laborales de garantía para ambas partes el servicio se ofrecerá con más calidad y eficiencia y eso a la larga redundará en el reconocimiento social e institucional de los profesionales y trabajadores de un sector invisible. Si se visibiliza el sector también lo hará la relevancia de su tarea y eso puede suponer un refuerzo para salir de situaciones de hipotética precariedad, precariedad que suele ir unida a la informalidad del propio sector.

Hemos visto que el papel del Tercer Sector en esta realidad es central y su protagonismo indudable para entender la ingeniería social que subyace a este fenómeno, pero, por las propias características de una relación laboral que se produce en el seno de los hogares hay aristas invisibles que dificultan de algún modo esta tarea de intermediación laboral, se trata de la gestión de las emociones en el desarrollo de las tareas de cuidado. El trabajo de cuidador supone la convivencia, al menos durante algunas horas al día, entre el cuidador y la persona cuidada, y eso, inevitablemente supone la emergencia de situaciones complejas que de algún modo des-configuran el planteamiento inicial del vínculo laboral. A partir de las entrevistas que realizamos a: inmigrantes cuidadores, familias, entidades del Tercer Sector y técnicos municipales de Servicios Sociales queremos reconstruir cuáles son estas dificultades y cómo se viven apostando posteriormente por una mediación laboral más extensiva por parte de las organizaciones.

Vamos a formular estas problemáticas intra-fronterizas en forma de dialécticas, dialécticas que pueden encontrar síntesis constructivas si se llevan a cabo nuevos procesos de mediación. Dichos procesos de inter-mediación van a ser objeto de desarrollo posteriormente, cuando hayamos ahondado en las carestías o dialécticas que dan sentido a dicha necesidad.

Dialécticas que marcan un conflicto no mediado dentro de los hogares:

1. Gratitud-Culpabilidad:

En este tipo de dialéctica se englobarían todos aquellos discursos que establecen una relación empleador-empleado basada en la gratitud de uno hacia

otro. Es habitual encontrar casos en los que la familia de la persona mayor agradece los buenos servicios prestados a su mayor ayudando a la cuidadora a regularizar su situación administrativa, ello a su vez genera una cadena de gratitud en la cuidadora que se proyecta de diversos modos:

- Hacer más de lo que está establecido hacer: trabajar durante más tiempo o realizar tareas para las que ella no fue contratada.
- Intensificar su paciencia ante situaciones estresantes y sentirse obligada a no abandonar el empleo con tal de no defraudar la gratitud que con ella se ha tenido.
- Rechazar mejores oportunidades laborales con tal de no traicionar a la familia que hizo algo por ella.
- No abandonar a la persona cuidada negando una alternativa vía profesional y ligando de un modo extra-profesional a la cuidadora con la familia.

Tomar una decisión que suponga una quiebra con la familia llevaría a la cuidadora a un fuerte sentimiento de culpabilidad lo cual hace suponer un vínculo extralaboral, algo que se escapa de la negociación inicial acerca de las condiciones del intercambio. La cadena de favores lleva a una situación sustancialmente diferente de la que se estableció cuando se negociaron las condiciones de trabajo, generando así una relación laboral diferenciada que se ha ido construyendo de una forma involuntaria a través de la fuerte inercia que tiene la convivencia sobre aquellos profesionales que desarrollan sus tareas dentro de los hogares.

Muchas de las cuidadoras que entrevistamos manifiestan un fuerte carácter religioso y adoptan y aceptan como suyos dichos valores espirituales, ello hace que sentimientos como el de culpabilidad y gratitud estén claramente conectados por una línea invisible, la línea que establece una dialéctica compleja de solucionar si no es a través del conflicto, lo cual desnaturaliza por completo el sentido de lo que tiene que ser una relación laboral convencional.

A su vez las familias también experimentan estos sentimientos de gratitud de los que hemos hablado, ello les lleva a realizar acciones que sobrepasan el límite de las obligaciones adquiridas por un empleador. La gratitud de éstos se intensifica teniendo en cuenta que la persona contratada está cuidando a su familiar o ser querido mientras que ellos no pueden o no están dispuestos a hacerlo. El modo en que se materializa esta gratitud y confianza puede adoptar diferentes maneras:

- Ayudar al cuidador a realizar gestiones relacionadas con su situación administrativa.

- Ofrecer adelantos y subidas salariales cuando el cuidador los solicita por las razones que sea.
- Ofrecerle otro tipo de trabajo o ayudarle a encontrar trabajo cuando la persona mayor ya no necesita más cuidados, con la finalidad de no dejar sin recursos al cuidador.
- Favores relacionados con la familia del cuidador (posibilidad de hospedarse en la casa del anciano, etc...).

Este tipo de dialéctica puede dar lugar a un círculo vicioso o a uno virtuoso en función del tipo de deriva al que se llegue entre empleador y empleado, sea como fuere se trata de una dinámica que desborda creativamente¹ la lógica formal de la negociación inicial de las condiciones de trabajo y desdibuja la relación prototípica empleador-empleado, ello no tiene porque ser malo, pero sí que genera desequilibrios difíciles de armonizar en algunas situaciones, llegando a situar a unos en el papel de víctimas y a otros en el de traidores, cuando en teoría todo el proceso debería ser mucho más sencillo si no mediaran emociones y sentimientos que siempre van acompañados de un grado de conflicto. La mediación de la emociones es inevitable, pero tener en cuenta esta variable puede ser de gran ayuda para poder planificar teniendo en cuenta este tipo de derivas y cotidianidades.

El conflicto puede ayudar a mejorar siempre y cuando se establezca un proceso de renegociación donde se vuelvan a sentar las bases del intercambio: servicios-remuneración. Teniendo en cuenta la fuerza de estas emociones es complicado que los protagonistas de la relación vuelvan a perfilar y rediseñar la lógica de este intercambio por ellos mismos, ahí es donde el papel de seguimiento y mediación continuo de las organizaciones y entidades tendría una especial relevancia. Un seguimiento que apueste por una visión extensiva de la mediación laboral con una clara orientación diacrónica o longitudinal.

2. Familiaridad-Profesionalidad

Según el refranero popular: “El roce hace el cariño” eso parece ser bastante cierto en el tipo de relación laboral que nos ocupa: el del cuidador semi-informal con la persona cuidada y su familia. El día a día en la actividad del cuidador termina por generar un vínculo muy fuerte entre el propio cuidador y la persona o personas que reciben el cuidado. Es habitual encontrar discursos

¹ Rodríguez Villasante, T. (2006). Desbordes creativos. Editorial Catarata.

donde los diferentes actores manifiestan sentirse partes de la misma unidad familiar, sentirse como si fueran miembros de la propia familia aunque realmente nunca hayan dejado de ser asalariados. Este sentimiento de familiaridad ayuda a desdibujar el esquema inicial de intercambio para el que se ideó el encuentro entre ambas partes. Dicho sentir no es experimentado únicamente por el trabajador, sino que la familia también afirma (en algunos casos)² sentir que el cuidador es como un pariente más. No es raro que las personas cuidadas pasen más tiempo con el cuidador que con su propia familia, este hecho repercute en un acrecentamiento de la confianza, lo cual suele aparejar a partes iguales un aumento de la responsabilidad: manejo del dinero para compras diarias, realización de gestiones personales del anciano, acompañamientos al médico, acompañamientos en ingresos hospitalarios con la persona mayor, etc... A medida que aumenta esta familiaridad y por ende esta confianza también lo hacen las responsabilidades, pero no siempre mejoran a partes iguales las condiciones de trabajo y las ventajas económicas que deberían ir acompañadas a un aumento de la responsabilidad.

Estas variaciones en las condiciones de trabajo, que se pactaron en una primera negociación, dan lugar a un cambio sustantivo en el tipo de relación laboral que se establece. El cuidador deja de comportarse como un profesional para hacerlo como si fuera un hijo o un familiar muy cercano de la persona cuidada, pero en definitiva no lo es. La habitual reciprocidad en la relación hace que este cambio sea progresivo e incluso inconsciente. Esta familiaridad no tiene por que ser negativa, pero sí que puede llegar a convertirse en un factor que desestabilice la lógica del intercambio que suele primar en las relaciones laborales y que se corra el riesgo de que se premie la profesionalidad con cariño y no con una mejor retribución o condiciones sociales. Es en este sentido en el que resulta interesante hablar de la dialéctica familiaridad-profesionalidad, ya que son dos polos no necesariamente excluyentes, pero sí muy difíciles de conciliar en la práctica de los cuidados.

Cuanto mayor sea la injerencia de las emociones y los afectos en la práctica profesional más informales serán los cuidados y por lo tanto los cuidadores que desarrollan sus tareas. El modelo clásico de cuidador informal es el del cuidador familiar. En nuestro país generalmente este papel de cuidador familiar lo han ocupado las esposas, las hijas y las nueras, de ahí que una de las preferencias más habituales en las familias que buscan un cuidador sea que

2 Sobre todo en aquellos casos donde la relación ha sido más dilatada en el tiempo.

se trate de una mujer, a ser posible de mediana edad y sin cargas familiares propias, de esta manera podrá ocuparse de la persona o personas mayores como si se tratase de su propio familiar y el apego emocional será garantía de que la persona mayor recibe el cariño que necesita. **El cariño no tiene por que ser un mal catalizador de la relación profesional ya que es fundamental para hacer que el cuidado no sea una labor fría y mecánica, pero no debe confundirse con la finalidad de la relación laboral, de ahí que la función mediadora sea básica para redefinir y actualizar el equilibrio entre estos dos polos en la práctica del trabajo, en este sentido el papel de las asociaciones y entidades puede ser fundamental para restablecer las lógicas iniciales.**

Las necesidades: Mediación y Seguimiento (Nuevas Aportaciones)

Tras acercarnos a las injerencias que las emociones tienen en el curso de las relaciones laborales dentro de las fronteras del hogar, es interesante dar un paso más allá y hablar de las necesidades especiales que este tipo de relación laboral tiene. Hemos visto que el peso de la cercanía y la familiaridad es un elemento que sin ser negativo en sí mismo, sí que genera cierto desequilibrio para entender la lógica laboral que tiene que primar cuando hay un empleador y un empleado.

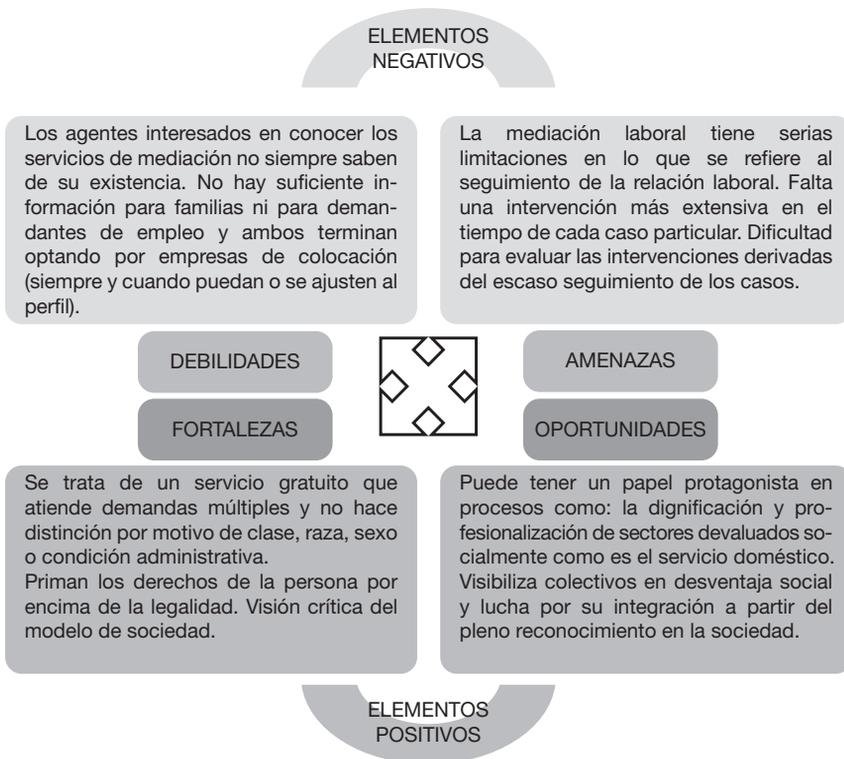
La imposibilidad de conseguir equilibrios funcionales entre las partes cuando median emociones tan fuertes hace interesante la emergencia de un tercer elemento (no implicado emocionalmente) que se encargue de hacer valer los principios objetivos y sustantivos de la relación laboral; estamos hablando del seguimiento de la relación laboral por parte de un técnico de Mediación Laboral.

En las jornadas sobre empleo doméstico que se celebraron en Madrid el pasado 2 de octubre de 2009 en el Casino de la Reina promovidas por la Federación de Mujeres Progresistas, se apostó por una metodología común a la hora de diseñar los procesos de mediación laboral en lo que se refiere a trabajo doméstico, metodología basada en el trabajo en red y la homogenización de los criterios básicos de mediación. Este trabajo en red favorece el establecimiento de unos mínimos comunes tan homogéneos como homogénea es la red y tan extensivo como el propio tamaño de la red en cuestión. La mesa de empleo del Distrito Centro formada por diferentes administraciones y entidades es pionera en lo que se refiere a una metodología integrada en cuestiones de intermediación laboral dando importancia a aspectos cruciales como: la formación, la sensibilización y por supuesto la mediación o gestión del encuentro.

A pesar de los esfuerzos destinados por parte de los técnicos y agentes del Tercer Sector por mejorar los resultados en lo que a intermediación laboral se refiere todavía hay muchas asignaturas pendientes tal y como queremos mostrar a continuación cuando hablamos de las dificultades derivadas de aspectos psicoafectivos propios de la convivencia.

La labor de seguimiento, tan difícil de alcanzar, aportaría un valor añadido al trabajo de mediación al poder convertir cada caso en un proceso evaluable, nada más necesario para gestionar nuevas formas de hacer las cosas y poder medir el impacto y la calidad de las que ya se están haciendo.

Presentamos el siguiente análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades) fruto de las reflexiones en torno al papel de las agencias del Tercer Sector como mediadores sociolaborales:



La virtud del análisis DAFO es que nos aporta una información que ayuda a mejorar los elementos negativos de un proceso o realidad en virtud de su conocimiento a la vez que ayuda a potenciar aquellos factores que son positivos y que pueden suponer nuevas oportunidades hacia la mejora y la eficiencia de los procesos. Las aportaciones de nuestra investigación se centran en las amenazas que pueden desvirtuar el trabajo de mediación laboral y que forman parte del ámbito privado y del mundo de las emociones. Es muy complicado para las Ciencias Sociales realizar tentativas o acercamientos a esta área de conocimiento tan compleja, de modo que los discursos que los propios actores implicados sostienen sobre el tema es crucial para entender qué está pasando (desde las Ciencias Sociales) y cómo puede afectar en el buen término de una relación laboral.

A continuación presentaremos algunos extractos de discursos que resultan significativos para entender estas lógicas duales de las que hablamos y que afectan de algún modo en la dinámica de una normal relación laboral desdibujando la tradicional visión empleador-empleado:

Ejemplo de intercambio de condiciones laborales versus bienestar emocional:

Familia 14:

“Pues mira como lo que buscamos es que ella dentro de lo que cabe sea cariñosa y vemos que mi suegra está acostumbrada a ella y que sería para ella un trauma ahora buscar otra persona y a lo mejor cambiar, pues mira, se le va cediendo se le va cediendo terrero y ahí estamos. Y entonces cuando pide la paga extraordinaria, de navidad pues se le da, cuando pide la extraordinaria entera en verano pues se le da, y cuando pide aumento de sueldo pues se le da hasta ahora, y darle los días de fiestas también se le da por supuesto”.

En este ejemplo queda patente que se produce una negociación continua de las condiciones de trabajo que la familia siente con cierta obligatoriedad ante el bienestar emocional del anciano. La impresión que genera es que la familia se siente obligada a ceder en la mejoría de las condiciones de trabajo por miedo a que el cuidador se marche y su anciano quede sin ese cariño que le aporta el cuidador.

Ejemplo de complejidad emocional en el discurso de un familiar

Familia 17

“Y en mitad de todo eso, de todo ese batiburrillo emocional que ves, se te une, el, el bueno, el tener que delegar en alguien además de una manera que no has delegado antes casi cien por cien y además de una manera, basta, de una dependencia tremenda, y eso, tela marinera, no, tela marinera, por eso gracias, yo soy una afortunada”.

Sentir que dependes de otra persona para poder conciliar tu vida familiar con tu vida profesional genera unos vínculos que van más allá de la relación empleador-empleado y que entran de lleno en el área de la gratitud, emoción que vincula y puede contribuir a des-configurar los criterios de valoración del trabajo.

Ejemplos de valoración del trabajo siguiendo un criterio emocional

Familia 3

“Lo que buscábamos era una persona que fuese agradable con ella, cariñosa y de hecho si, tiene su forma de querer a parte del hecho la dependencia esa que se crea con las personas mayores y sus cuidadores es impresionante”.

Familia 20

“Así que esta persona yo le tengo muchísimo cariño porque se portó con mi madre maravillosamente bien, fue una persona entrañable con ella (se emociona) no puso jamás una mínima pega y fue cariñosa y fantástica con ella”.

Seguimos en la estela del agradecimiento, sentirse en deuda con una persona porque se ha portado bien con un familiar, el empleado deja de ser un trabajador para ser visto como un agregado familiar, “como si fuera parte de la familia”, “es como uno más”, en sí mismo no es negativo, se puede considerar humano, pero cabe hacerse una pregunta: ¿es bueno para su interés como trabajador que el empleado pase a ser como un miembro de la familia? ¿Se derivan responsabilidades extra a un miembro de la familia que nunca se le pedirían a un empleado?

En el discurso de las entidades y asociaciones del Tercer Sector pueden evidenciarse aspectos relacionados con los que hemos señalado en el artículo:

La necesidad de hacer un seguimiento

ONG 11

Cuando das un destino a una persona uno pierde un poquito el seguimiento..., es distinto que cuando uno trata con la familia y tienen la posibilidad de decir, ¿qué tal se está portando esta persona, responde, hace las cosas como tú quieres?, y cuando es empresa el trabajador se diluye un poco en lo que pueda ser la plantilla, y ya no tienes el seguimiento que tenías con las familias.

Si bien desde las ONGs se busca que las partes interesadas queden satisfechas siempre es complicado continuar el contacto con una persona a la que has conseguido un empleo o con una familia demandante una vez conseguido el objetivo. Las ONGs reclaman su espacio propio como agencia intermediaria ante las empresas, evitando para las partes implicadas un coste extra en beneficio de un intermediario, se ve que, en cierto modo, perciben a éstas como un negocio sostenido sobre unos cimientos injustos: el papel especial de la relación laboral de domésticas frente a cualquier otro tipo de relación laboral inserto en el régimen general, donde la intermediación puede hacerse desde la administración pública de empleo (INEM).

El siguiente ejemplo es a su vez un motivo para reforzar la línea operativa del seguimiento como estrategia eficiente en la intermediación laboral:

ONG 10

“Entonces yo hay muchas veces que si le digo a los hijos pues mire usted yo creo que es un conflicto que tienen ustedes entre familia, yo creo que deberían ustedes hablar porque claro la cuestión no es que yo le esté mandando gente, gente y su padre y su madre diciendo no me interesa no me interesa no me interesa, porque no vamos a buscar y ustedes van a seguir teniendo problemas entonces digan a su padre o a su madre si están dispuestos a dejarse ayudar porque si no yo he mandado a cinco o seis personas y ninguna les ha gustado, entonces es que el conflicto está en que la persona mayor...”

En la siguiente cita puede evidenciarse una de las dificultades más comunes con las que se encuentran los técnicos que se encargan de gestionar el encuentro entre familias y demandantes de empleo: la incompatibilidad, que en muchas ocasiones podría reducirse si se realiza un trabajo previo de concienciación y diá-

logo con las partes afectas. Una situación de dependencia es siempre traumática, aceptar la necesidad de ayuda es todo un proceso que ha de completarse para que la relación laboral pueda llegar a buen término, en este sentido el reto de los mediadores es anticiparse al conflicto y demandar cierto grado de compromiso por ambas partes.

El espacio privilegiado de las organizaciones del Tercer Sector como lugar de encuentro sociolaboral: la devolución social

La estrecha colaboración que estas organizaciones tienen con la administración (Servicios Sociales Municipales) las convierte en las perfectas catalizadoras de la demanda en lo que se refiere a orientación y mediación laboral de personas en situación de desventaja social.

Las entidades y organizaciones del llamado Tercer Sector se convierten, pues, en un espacio de encuentro donde las familias con demandas concretas y los que quieren emplearse en el sector doméstico, pueden encontrarse y pactar unas reglas del juego iniciales, reglas del juego que han de ser fieles a la política de mínimos de dicha entidad. Muchas de estas organizaciones están aunando esfuerzos por establecer un marco homogéneo en la mediación, lo que se traduciría en unos mínimos comunes, tan necesarios para la dignificación del sector del empleo doméstico.

Teniendo en cuenta el papel de suma utilidad que estas agencias desempeñan para la propia administración (ya que se puede decir que son un recurso de deriva por parte de los técnicos de Servicios Sociales) sería recomendable que éstos les brindaran todo su apoyo y les concedieran toda la importancia y visibilidad social posible, pues de la visibilidad social de las propias agencias depende la visibilidad de los sujetos que trabajan en situaciones complicadas y bajo condiciones no siempre justas en relación al tipo de trabajo que desempeñan. Las agencias del Tercer Sector y las asociaciones de mujeres están trabajando de forma cada vez más dura para conseguir sensibilizar a la población ante el reto de valorar un trabajo tradicionalmente visto como reproductivo-no remunerado y por ende feminizado, pero que es tan fundamental para el mantenimiento del Sistema de Bienestar y para la cooperación al desarrollo como otro tipo de acciones más institucionales.

El espacio catalizador de las organizaciones y entidades del Tercer Sector



En el anterior gráfico puede observarse el espacio que ocupa, dentro del proceso que estamos estudiando, el llamado Tercer Sector. El valor añadido que puede tener este trabajo, además del derivado de la gratuidad y compromiso social del servicio de mediación laboral, es la devolución social que dicha labor puede conllevar de cara a la valorización de determinadas tareas y colectivos no considerados en la actualidad. En el núcleo central y como motor de estas entidades está la promoción de los derechos y la justicia social en clara consonancia con una visión comprometida hacia los derechos humanos, de ahí la necesidad y coherencia de esta devolución.

CONCLUSIONES

La cuestión de los cuidados a personas mayores y dependientes se ha convertido en un tema de primera línea dentro del debate sobre el ser y el deber ser de nuestro Estado de Bienestar. Las estrategias que las familias han adoptado ante esta necesidad se caracterizan por la pluralidad. Podemos decir que una de estas fórmulas (de creciente importancia en los últimos años) es la contratación de mujeres inmigrantes (en diferentes regímenes) como cuidadoras formales o semi-informales (dadas de alta o no en la Seguridad Social).

La cuestión de la intermediación laboral es crucial para entender la propia existencia del fenómeno de los cuidados ya que son las organizaciones del Tercer Sector y sus técnicos los principales agentes posibilitadores de este encuentro entre familias y cuidadoras³, pero hay rincones de la propia relación laboral a los que no puede llegar dicha mediación. Estas zonas oscuras son las que des-configuran el sentido del intercambio inicial sobre el que se cimentaba la relación laboral. En este debate es interesante ahondar en elementos complejos como la injerencia de las emociones en la estructura económica del vínculo laboral. Conocer estas no tan nuevas dialécticas con las que abordamos el tratamiento teórico del artículo puede ayudar al técnico mediador a ajustar estrategias de mediación y seguimiento *ad hoc* respecto al complejo funcionamiento de las dinámicas laborales dentro del hogar. Por principio el hogar es el espacio de la intimidad, de lo oculto, de lo propio, de ahí que el trabajo doméstico esté sujeto a la invisibilidad y que la faena dentro de esta frontera simbólica conlleve un complicado reto para el técnico (Trabajador Social entre ellos) en lo que a tareas de mediación y seguimiento del pacto laboral se refiere.

Bibliografía

CENICEROS ESTÉVEZ, J.C. (2008). *La intermediación laboral en el Tercer Sector: un adecuado marco desde la perspectiva de la mediación social*. Documentación Social. ISSN 0417-8106, nº 148, págs. 61-76.

CENICEROS ESTÉVEZ, J.C. (2004). *Principios para la acción orientadora en la intervención sociolaboral*. Fundación Tomillo. www.sieres.org/v_portal/apartados/pl_basica.asp?te=58

Elementos Básicos de la Intervención y Orientación Sociolaboral (2008). Seminario Sí

eres.org Producto 5. Colectivos e Itinerarios de Inserción. www.sieres.org/v_portal/informacion/informacionver.asp?cod=1431&te=58&idage=2044&vape=0

Milenium 3. Servicio de Gestión del Conocimiento, S.L. (2007). *Exclusión Social y Mercado Laboral*. Instituto Aragonés de Empleo. Departamento de Economía, Hacienda y Empleo Gobierno de Aragón.

RODRÍGUEZ VILLASANTE, T. (2006). *Desbordamientos creativos*. Editorial Catarata. Madrid.

3 Hablamos de cuidadoras porque es mucho más habitual encontrar casos de mujeres empleadas en este sector que de varones, la utilización del femenino no tiene ningún carácter sexista.

REPENSANDO LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES: OPORTUNIDADES DE CAMBIO

Manuel Gil Parejo

Decano

Intervención del Decano del Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid en la inauguración de la Jornada de trabajo de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Mejorada-Velilla el 24 de febrero de 2010, celebrada en el Auditorio de la Casa Grande de Mejorada del Campo.

Autoridades, amigas y amigos, buenos días:

En primer lugar, y antes de comenzar mi intervención, quisiera agradecer a los responsables de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Mejorada-Velilla su interés por seguir contando para la organización de estas jornadas con el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid. Estas jornadas que ya van siendo habituales y tradicionales en este mes de febrero, suponen un espacio de encuentro para reflexionar sobre cuestiones que afectan muy directamente a los ciudadanos. En este sentido, la temática elegida no puede ser más cercana a los ciudadanos: los Servicios Sociales Municipales. En el actual contexto de crisis económica el Sistema Público de Servicios Sociales, como Cuarto Pilar del Estado de Bienestar, adquiere un papel fundamental, especialmente en su concreción más cercana a los ciudadanos como es el ámbito municipal.

Como el título de las jornadas nos invita a *Re-pensar los Servicios Sociales Municipales*, permitidme que yo también lo haga. Este “repensar” o “reimaginar” o “rediseñar” tiene una cuestión muy importante que es el prefijo “RE-”, que puede significar varias cosas. Por una parte ‘repetición’, ‘movimiento hacia atrás’; también puede indicar ‘oposición’ o ‘resistencia’; y también denota ‘intensificación’. Pero vayamos por partes.

Si consideramos que *repensar los Servicios Sociales* quiere decir *repetición* de lo que hace años se pensó y se diseñó, es una vuelta al pasado que no tiene sentido, ya que el contexto actual es muy diferente al existente en la década de los ochenta cuando se configuró el actual sistema. Tampoco se trata de juzgar el pasado, porque como señalaba Winston Churchill, “si el presente trata de juzgar el pasado, perderá el futuro”. Pero sí debemos analizar el camino recorrido, ver qué se ha conseguido, cuáles han sido sus aciertos, pero también constatar las consecuencias no queridas producidas en el desarrollo y en la implantación de la Red Pública de Servicios Sociales Municipales. Muchas de ellas no han sido producidas ni por el diseño del sistema, ni por su desarrollo, sino por la aplicación de otro tipo de criterios como pueden ser los políticos o los económicos, que han pervertido y rutinizado las ideas iniciales sobre las que se asentó el sistema: universalidad, globalidad (y no fragmentación de servicios), coordinación (“en fin que decir”), enfoque comunitario, etc.

Si nos quedamos con el significado de “oposición” y “resistencia”, estamos afirmando que el actual camino que siguen los Servicios Sociales nos plantea serias dudas. Se culpabiliza a los Servicios Sociales y a sus profesionales de burocracia, de falta de eficacia, saturación, lentitud, falta de abordaje

comunitario, etc. Pero, ¿nos hemos parado a pensar que buena parte de los males de los Servicios Sociales son debidos a los fallos y a la quiebra de otros sistemas de protección social?, o ¿no son los Servicios Sociales los que recogen aquellos problemas que no pueden solucionarse desde otros sistemas? Y no olvidemos que los “problemas” son personas y familias con sus historias y vivencias concretas, y no siempre fáciles. Esto es un error, ya que se está culpabilizando a la víctima. Sí, los Servicios Sociales como víctima de que el resto de sistemas de protección social fallen, y la actual coyuntura lo demuestra.

De igual forma, cuando nos encontramos con calificativos como “gestores de la miseria social”, “tendero de los recursos sociales”, e insinuaciones de falta de profesionalidad, las y los profesionales del Trabajo Social no podemos quedarnos como meros observadores. Estas apreciaciones son injustas para unas y unos profesionales que trabajan a nivel del territorio, que trabajan en el día a día, y cara a cara con los ciudadanos, y muchas veces en condiciones precarias.

Los trabajadores y las trabajadoras sociales somos el colectivo profesional básico y de referencia de la Red Municipalista de Servicios Sociales. No sólo hay que hacer inversión en infraestructuras, que también, sino en capital humano, como son los distintos profesionales que intervienen en los Servicios Sociales. Esta última cuestión nos lleva a plantear otro tema fundamental, la necesidad del trabajo en equipos interdisciplinares.

Por este motivo, nos parece importante no olvidar la *campaña 1x3000* iniciada por el Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid, que debe configurarse en un elemento más de debate para este replanteamiento de los Servicios Sociales. *1x3000*, entre otras cuestiones, posibilitaría un nivel de calidad en la intervención de las unidades de Trabajo Social, que con la ratio actual no es posible. Esto no iría en beneficio de los profesionales, sino de los ciudadanos que acuden a los Servicios Sociales. Pero ésta cuestión no depende de nosotros, depende de la voluntad política de potenciar este sistema de forma integrada, y evitando despilfarrar el “capital social”, como diría Pierre Bourdieu, que acumulan las y los profesionales del Trabajo Social.

Pero si nos acogemos al último significado para el prefijo *RE*, que señalaba “la intensificación del sufijo”, se constata la necesidad urgente de hacer un replanteamiento de los Servicios Sociales Municipales, pero no como un mero rediseño administrativo donde prime sólo la calidad, la eficiencia y la eficacia entendidas desde parámetros economicistas. Los Servicios Sociales no son una gran

empresa, ni siquiera una empresa, salvo que ésta la entendamos como una tarea que entraña dificultad y que para su ejecución requiere decisión y esfuerzo.

Los Servicios Sociales Municipales son un Sistema Público, con vocación de servicio, universalista, para toda la ciudadanía, y debe garantizar la aplicación efectiva de los derechos sociales que, por otra parte, es responsabilidad pública. Repensar los Servicios Sociales no puede entenderse como un borrón y cuenta nueva. Repensarlos significa reflexionar “a hombros de gigantes”. Esta expresión escrita por Isaac Newton en una carta a Robert Hooke, hacia el año 1675, cuando debatían sobre 'Ley de la gravitación universal', tiene como trasfondo señalar que el avance en el conocimiento se realizará mejor sobre los ya existentes, sobre la experiencia y el análisis de buenas prácticas.

Por tanto, como cuestiones básicas para este repensar serían a *grosso modo*:

- La concepción de los Servicios Sociales Municipales como Sistema Público.
- La aplicación de criterios de calidad, transparencia y calidez.
- El trabajador o la trabajadora social como profesional de referencia.
- La importancia de los equipos interdisciplinarios.
- Y la ratio 1x3000.

Para terminar mi intervención, me gustaría recordando unas palabras de Carlos Marx cuando señala que *lo importante no es sólo comprender la marcha del mundo, sino, y sobre todo, contribuir a transformarlo para hacer de él, y para todos, un mundo más habitable y justo.*

Muchas gracias.

HACER LOS DERECHOS HUMANOS REALIDAD: LA AGENDA DEL TRABAJO SOCIAL

Manuel Gil Parejo

Decano

Intervención del Decano del Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid en el acto celebrado el 16 de marzo de 2010 en el Centro de Servicios Sociales "La Guindalera" Ayuntamiento de Madrid, organizado por el Colegio de Madrid, con motivo del Día Mundial del Trabajo Social.

Buenas tardes a todas y todos:

En primer lugar quisiera agradecer vuestra presencia aquí, para encontrarnos y poder celebrar juntos este día dedicado a nuestra profesión. En la mesa me acompañan hoy:

- Ana Lima, que además de compañera y colegiada por Madrid, es la Presidenta del Consejo General de Colegios Oficiales de Trabajo Social.
- Y Rosario Quesada, que en su calidad de Jefa del Departamento de Servicios Sociales de la Junta Municipal del Distrito de Salamanca. Le agradezco en nombre de la Junta de Gobierno del Colegio que nos haya facilitado este espacio para poder celebrar este día, con cierta amplitud, ya que como viene ocurriendo últimamente, el Colegio se nos va quedando pequeño, cuestión que es de agradecer, pues eso quiere decir que la participación de compañeras y compañeros va aumentando. Además, Charo ha sido mi antecesora en el cargo pues ha sido la Decana de la Junta de Gobierno anterior.

En este primer saludo, también me gustaría agradecer la presencia de algunas ex-presidentas del Colegio que hoy nos acompañan como Carmen García-Capeo, Carmen Moreno y Paloma Sánchez; así como la presencia de ex-presidentas de la Organización Colegial a nivel nacional Purificación Trigo, Patrocinio Las Heras y Carmen Guerra, que además son compañeras de nuestro Colegio. También quisiera agradecer la asistencia de numerosos miembros de las distintas Juntas de Gobierno que ha tenido el Colegio de Madrid. La verdad es que nos ha sorprendido gratamente la respuesta y acogida que ha tenido la organización de este acto. Gracias a todas y todos por venir.

En octubre de 2009 la Junta de Gobierno del Colegio, decidió separar la celebración de los actos del Día del Trabajo Social en coincidencia con el Día de los Derechos Humanos, que tradicionalmente venía siendo el 10 de diciembre, celebración que fue implantada, muy acertadamente, por la Junta de Gobierno que presidía Paloma Sánchez Sastre. Dos fueron los motivos principales que nos llevaron a separar esta celebración. En primer lugar, consideramos que de esta forma, podíamos profundizar en los Derechos Humanos como base del Trabajo Social, y como exigencia ética para todo el colectivo profesional; y a la vez poder dedicar un día para el Trabajo Social, que sirviera como espacio de encuentro, de reflexión sobre nuestra profesión, e incluso de fiesta para todas y todos. Y en

segundo lugar, nos sumábamos a la recomendación del Consejo General y de la Federación Internacional de dedicar un Día Mundial para el Trabajo Social que coincidirá con el tercer martes de marzo de cada año.

Este año la Junta de Gobierno del Colegio, decidió dedicar este día para que fuera un encuentro donde profesionales del Trabajo Social con distinto recorrido nos encontráramos, de tal forma que sirviera para dar la bienvenida a las nuevas personas (los/as nuevos/as compañeras/os) que se han incorporado recientemente al Colegio, pero que a la vez se realizara un reconocimiento a las trabajadoras sociales jubiladas que no hayan participado, por distintos motivos, en otros actos de este tipo. Además, en el programa general de trabajo que presentó esta Junta de Gobierno hace ya casi dos años, poco falta ya para llegar al ecuador, se señalaba como una de las líneas de actuación para los cuatro años de mandato que establecen los Estatutos “el mantener el Colegio como punto de encuentro de los colegiados y de las colegiadas de distintas etapas de nuestra profesión y propiciar momentos de encuentros intergeneracionales”. Y esto es lo que pretendemos hacer en este acto.

Dado que es un día de celebración en el ámbito profesional del Trabajo Social, permitidme dirigiros unas palabras en nombre de la Junta de Gobierno del Colegio Oficial.

Nos encontramos hoy celebrando el Día del Trabajo Social, el Día Mundial, pero desde una perspectiva local, y en colaboración con el resto de las distintas organizaciones colegiales. En otras ocasiones he señalado que el Colegio es el lugar donde se reúnen los colegas que con independencia de otras acepciones, más o menos vulgarizadas, los colegas somos los compañeros y compañeras que pertenecemos a un Colegio, a una corporación, e incluso en el desempeño del ejercicio profesional y, en muchos casos, el colega es además el amigo.

Cuando preparaba estas palabras, reflexionaba sobre la multitud de colegas que han participado en el desarrollo del Trabajo Social, especialmente, y por estar celebrando este acto desde el Colegio de Madrid, en la cantidad de personas que han contribuido a su desarrollo en la Comunidad de Madrid. De hecho, fui a buscar el libro que publicamos hace poco con motivo de los 25 años de existencia del Colegio, que con el título “*Retazos de una historia*”, pretendía visibilizar fragmentos de nuestra historia. Una historia que muchas de las que hoy estáis aquí habéis construido, y es un legado que nos habéis dejado a los que posteriormente nos hemos incorporado a la profesión, seguramente sin tantas aperturas y urgencias históricas como las que os encontrasteis vosotras.

Permitidme recordar unos conocidos versos de Antonio Machado en su obra “Proverbios y Cantares” (fragmento XXIX):

Caminante, son tus huellas
el camino y nada más;
Caminante, no hay camino,
se hace camino al andar.
Al andar se hace el camino,
y al volver la vista atrás
se ve la senda que nunca
se ha de volver a pisar.

Perdonad el atrevimiento de parafrasear a Machado y digamos al caminante que al volver la vista atrás verás el camino que has abierto, que has construido para que otros sigan la senda, y sigan construyendo el camino. Por ejemplo, y sin la idea de abundar en estas cuestiones:

- Hace cincuenta años que el Boletín Informativo de la Asociación ACASE (Asociación Cultural de Asistentes sociales Española) salió a la luz, y treinta y tres años desde que se publicó el Boletín *Noticias* de la Asociación de Asistentes Sociales de Madrid. Hoy, estas publicaciones son el origen de nuestra revista *Trabajo Social Hoy*.
- Hace casi setenta y un años de la primera Escuela en Madrid, la Escuela de Lagasca, y cincuenta y cinco de la segunda, Martínez Campos. Posteriormente, los estudios de asistentes sociales se estaban intentando abrir camino, y luchando por la elevación de los estudios a la Universidad. Hoy ya podemos hablar de doctorados en Trabajo Social.
- De las Asociaciones al Colegio, y de la FEDAAS (Federación Española de Asociaciones de Asistentes Sociales) al Consejo. Hace ya cuarenta y ocho años, en 1962, que cuatro asistentes sociales de Madrid tuvieron la feliz idea de aglutinar esfuerzos para fortalecer al Trabajo Social. Carmen Lafarga, Matilde Arias, M^a Pilar Polo, y M^a Dolores Barnuevo, animaron esta idea de constituir una Federación o Asociación Nacional. No sólo estas compañeras manifestaron su compromiso con la profesión. A lo largo de nuestra LARGA historia, muchas otras compañeras y compañeros han dedicado su tiempo al servicio de la profesión, al Colegio y a la sociedad en general, y que hoy ya no se encuentran entre nosotros. Desde aquí, un sentido recuerdo y un cálido homenaje a su labor.

Aunque hoy no es momento de entrar a profundizar en algunas cuestiones que tiene planteada la profesión, si quisiera reseñar, por su similitud, y salvando las distancias, tres cuestiones en las que muchas de vosotras invertisteis muchos horas y esfuerzos, y que actualmente nos toca a nosotros defenderlo:

1. El Colegio, lo conseguisteis. Ahora las recientes y próximas modificaciones legislativas afectarán a la configuración de la estructura colegial, no sólo en cuanto a la prestación de servicios hacia la ciudadanía, sino que también afectará a la propia naturaleza de la colegiación. Y esto es inminente.
2. Los estudios universitarios de Trabajo Social. Lo conseguisteis. Actualmente ya tenemos el Grado, el Máster, y el Doctorado en Trabajo Social. Todavía está pendiente el tema del reconocimiento de la experiencia profesional y los títulos propios para la convalidación del actual título de Diplomatura por el de Grado. Quizás la aprobación del próximo Real Decreto de ordenación de las enseñanzas universitarias, que modificará el de 2007, recoja estas reivindicaciones y modifique el actual sistema. Y parece que también va a ser pronto.
3. El Sistema Público de Servicios Sociales. Lo conseguisteis. Ahora nos toca defenderlo y potenciarlo. Fue obra de muchos actores y profesionales, pero con un protagonismo indiscutible desde su concepción y diseño, de las trabajadoras y los trabajadores sociales. En el actual contexto de crisis económica el Sistema Público de Servicios Sociales, como Cuarto Pilar del Estado de Bienestar, adquiere un papel fundamental, especialmente en su concreción más cercana a los ciudadanos como es el ámbito municipal.

A los que empiezan en la profesión y/o en la vida colegial, aunque brevemente, habéis visto en las personas que hoy han participado en este reconocimiento, una representación de la diversidad del Trabajo Social, que más allá de debilitarnos, constituye nuestra riqueza y fortaleza como profesión. Si bien los recorridos han sido diferentes al igual que experiencia profesional, como señalaba Pilar Agustín, en representación de los nuevos colegiados, también es diversa la motivación de los que os incorporáis de nuevas al Colegio. Pero si esa es la diversidad, si quisiera resaltar tres elementos comunes, y que sería bueno tenerlos como referencia: VOCACIÓN, COMPROMISO CON LA PROFESIÓN Y CON LA SOCIEDAD, Y EL SER ARRIESGAS E INTRÉPIDAS EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN SU MOMENTO, ES DECIR, PIONERAS. No quisiera olvidarme, y recojo también la expresión de deseo que ha manifestado anteriormente Pilar y que espero que se cumpla: “muchas ganas de participar, de aportar nuevas cosas”, y que el Colegio pueda ser una plataforma de encuentro y de apoyo en

todo momento. Pero no necesariamente esperéis a que el Colegio diga o pida, sino que con iniciativa y colaboración plantear cuantas cuestiones podamos realizar juntos, pues la vida colegial no es sólo la vida de una determinada Junta, sino que, con colaboración, será la que queramos hacer entre todos.

Como señalaba Jacinto Benavente, “una cosa es continuar la historia y otra repetirla”. Ciertamente no vamos a repetirla, sino a continuarla, pero teniendo en cuenta que una profesión que da la espalda y olvida su pasado, se cierra a su futuro.

Muchas gracias.

JESÚS HERNÁNDEZ ARISTU

Daniel Gil Martorell. DTS Col. nº 2.489

José Luis Gil Bermejo. DTS Col. nº 3.553

Jesús Hernández Aristu es profesor titular de la Universidad Pública de Navarra. Doctor en Ciencias de la Educación por la Universidad de Deusto, psicoterapeuta de orientación Gestáltica y Psicoanalítica, supervisor y formador de supervisores de orientación sistémica (Institut für Beratung und Supervision de Aquisgrán, Alemania) y asesor de directivos y organizaciones (Institut für Beratung und Supervision de Aquisgrán, Alemania y Hochschuldidaktisches Zentrum de la TH Universidad de Aquisgran). Profesor docente de la Sociedad Sistémica de Alemania con sede en Berlín. Profesor visitante de la Pontificia Universidad Católica de Santiago, Chile y de la Universidad de Niederrhein, Alemania, que le ha concedido el título de Senador Honorífico de esa Universidad. Ha dirigido como experto numerosas investigaciones e intervenciones en España Centroeuropa y Latinoamérica, tanto en el ámbito público como privado. Es autor además de numerosos libros y artículos publicados en varios países.

Gymko. Asesoramiento y desarrollo personal.

El pasado mes de abril, durante los días 20 y 21 desde el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid tuvimos el gusto de compartir con Jesús Hernández Aristu, la formación sobre Supervisión para Trabajadores Sociales.

Ante la importancia de la Supervisión para nuestra profesión hemos extraído las aportaciones que nos hizo durante la entrevista que realizamos.

A modo de introducción, sería ¿qué te ha llevado a venir al Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid a dar un curso sobre esta materia?

En primer lugar quiero decir que soy Profesor de Trabajo Social, y por tanto estoy metido en todos aquellos aspectos que tienen que ver con la formación de los trabajadores sociales, y en este sentido he tenido contacto con muchos colegios y también con el Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid. Por otro lado he estado en contacto con los trabajadores sociales de Madrid comentando en muchas ocasiones la incidencia de la Supervisión en la profesión, y en especial, y en concreto con el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid.

Me siento agasajado, de que os hayáis fijado en mi, hay otras personas que también se dedican al Trabajo Social, y sin embargo, me habéis invitado a venir.

¿Por qué crees que te hemos invitado a venir?, ¿Qué tiene tu persona?, ¿Qué nos puede interesar de ti?, ¿qué tienes de diferente con respecto a otros profesionales?

Es una cuestión que deben contestar otros mejor que yo, pero si tengo que poner algo sobre la mesa, algo que yo venga trabajando, como complemento a lo que ya hacen otros, han sido dos cosas o quizás tres. La primera de ellas es desarrollar unas teorías que nos permiten enfocar el Trabajo Social, porque creo que en la práctica de lo que ha sido el Trabajo Social durante muchos años, faltaba algo de teoría. Se han hecho muchas cosas, yo creo que los trabajadores sociales en este país han jugado un papel muy importante en la instauración del Estado de Bienestar y ha habido menos tiempo para hacer una reflexión de carácter teórico, y me ha parecido que algo he aportado a través de los libros escritos sobre acción comunicativa o sobre los retos de la postmodernidad al Trabajo Social, creando siempre una cierta teoría, que son explicaciones de lo que ocurre en el mundo, porque el Trabajo Social está muy unido a las transformaciones sociales. Siempre hay una especie de reto de adecuar el Trabajo Social a las situaciones sociales y, para eso necesitamos teoría que explique lo que está ocurriendo en la sociedad, y a eso me he dedicado.

La segunda cuestión que me parece muy importante, que ha sido una dimensión de mi vida profesional, son los aspectos metodológicos. En ese sentido, habida cuenta de mi trayectoria profesional y de mi formación en países europeos en los que los aspectos metodológicos eran muy importantes, he tenido contacto y he aprendido a trabajar con métodos individuales, grupales y comunitarios, desarrollando cierta habilidad para aplicar contextos teóricos y transformarlos en estrategias metodológicas, y eso es la segunda aportación que creo que puedo hacer y que estoy haciendo al Trabajo Social.

Y la tercera, tiene que ver con la formación continua de trabajadores sociales, que es el sistema de la Supervisión. No es que yo haya introducido el concepto de Supervisión en España, ni en el Trabajo Social, que ya estaba. Lo que he hecho es aportar, digamos, nuevas formas de Supervisión como un sistema de asesoramiento para hacer mejor el trabajo y también para que los trabajadores sociales puedan seguir formándose. Esa es la aportación, quizás un poquito más original, porque en algunos aspectos de la formación, sobre todo en la supervisión he sido, de alguna manera, quizás pionero en España,

Enlazando las dos cuestiones, el tema del Curso, que es la SSuervisión, y los marcos teóricos, ¿hasta qué punto es importante la necesidad de que esos marcos teóricos vengan de las Ciencias Sociales?, podemos decir, que en el Trabajo Social. En el campo de la Supervisión, ha habido cierta contaminación, podríamos decir, de supervisiones provenientes del campo de lo psicológico, y aún nos falta un componente teórico sólido de la Supervisión desde las Ciencias Sociales.

Bueno de todas las maneras, el Trabajo Social, al igual que otras prácticas profesionales, tienen un elemento que es muy importante, que es la aplicación práctica, tiene una dimensión práctica, y en ese sentido, el Trabajo Social ha desarrollado siempre algún tipo de teoría de la acción, incluso en los tiempos en que no se hablaba todavía de la acción, y de hecho ya cuando hablamos del Trabajo Social o de la Supervisión, los pioneros en esto, allá a finales del Siglo XIX, y principios del Siglo XX, ya se reunían para reflexionar sobre lo que estaban haciendo y al hacerlo desarrollaban una determinada teoría. No es casualidad que Richmond hablase de que las personas no eran los culpables de su situación, sino que era la sociedad la que estaba en el trasfondo de los problemas que tenían las personas, esta fue una intuición muy importante que correspondía a un tiempo en el que las Ciencias Sociales se preguntaban sobre la interacción entre el individuo y la sociedad. Entonces hubo otra persona, que fue Mead, que dijo que esa interacción se debía a una explicación sociológica con lo que él llamaba el otro generalizador, es decir, hay una influencia por parte de la sociedad sobre el individuo. Esa teoría, es una teoría más general que la que hacía Richmond, que veía una relación entre las dos cosas, y por tanto, se interesaba por eso, pero ella no hacía una teoría general, la hacían otros, otros autores, en concreto Mead. Las teorías de la acción se han ido desarrollando posteriormente hasta llegar a la Teoría de la *Acción Comunicativa*, “de la acción” y estamos en el Trabajo Social siempre con la *acción* y es ésta una reflexión de una teoría general que encaja muy bien dentro del mismo Trabajo Social.

Lo que he hecho yo, en parte, ha sido aplicar la Teoría de la Acción Comunicativa al ámbito del Trabajo Social, pero no como algo externo, no como algo que no está permitido, como una intromisión, sino como una explicación a lo que el Trabajo Social está haciendo. En ese sentido podríamos decir que el Trabajo Social tiene una Teoría de la Acción y esa teoría de la acción se nutre tanto de lo que hace como de lo que reflexiona, y al reflexionar mira también a ver lo que han reflexionado otros, que han desarrollado una teoría de la acción. En ese sentido no son intromisiones, sino que son aportaciones, y nosotros los trabajadores sociales, en general los que nos dedicamos a esto, lo que creo que debemos hacer y lo que estoy intentando hacer, con más o menos acierto, es aplicar estas teorías generales a un ámbito concreto, que es el ámbito del Trabajo Social, o si quieres, de la acción social.

Supervisión en el Trabajo Social, ¿por qué?, ¿para qué?

Lo primero que quiero decir es que la Supervisión es un invento del Trabajo Social y una aportación a otras profesiones, por tanto, debemos estar orgullosos de nuestra profesión, muchas veces decimos que copiamos de otros, nosotros también aportamos.

Los trabajadores sociales, hacen cosas, piensan cosas, las ordenan y eso es hacer Ciencia, y en ese sentido, nosotros también aportamos a las otras ciencias, y una de las cosas más importantes que hemos aportado, o que se han aportado desde el Trabajo Social, ha sido la Supervisión, como un sistema de reflexión de lo que se está haciendo y por tanto al hacer una reflexión, en realidad, lo que está haciendo es dar explicaciones, es decir, desarrollando teorías y mejorando la acción, y este es el objetivo fundamental de la Supervisión. Convirtiéndose, en el desarrollo de su historia, en un sistema de aprendizaje continuado y cuando se hace desde instancias externas, en un sistema de asesoramiento para la práctica, por eso es muy importante, y eso lo reconoció muy pronto el Trabajo Social. *Trabajar con personas, es un trabajo muy complejo* y siempre son aproximaciones hacia la otra persona, y en eso podemos ir refinando y afinando cada vez más con un único objetivo y es ayudar a la persona a que se ayude, no tanto a crear dependencias, por eso es importante la reflexión, porque a veces podemos crear dependencia. A veces se confunde la Supervisión con un sistema de control, y es porque la palabra es un poquito ambivalente, por eso cada vez hablo más de sistema de asesoramiento para mejorar el trabajo y para la calidad del trabajo y cada vez hablo más de un sistema de asesoramiento para el bienestar de los trabajadores porque, aunque no es automático, puede haber una relación muy importante entre sentirse bien en el trabajo, disfrutar del trabajo y hacer las cosas bien.

Esta lógica de la Supervisión de sentirse bien el trabajador. ¿En un contexto de crisis como el actual, parece que puede parecer un lujo?

Creo que las crisis económicas, sociales, de valores o de lo que queráis, momentos difíciles en los que nuestra sociedad se cuestiona a sí misma o queda cuestionada, es cuando más falta hacemos, y por tanto el Trabajo Social, en momentos de crisis, es cuando mayor presencia tiene o debe tener. No solamente no es un momento de bajar la cabeza, sino que es el momento de levantarla, como quien dice “aquí estamos nosotros” y en momentos de crisis, somos un pilar, por ejemplo y entre comillas, de personas que atienden a aquellas personas que más afectadas están por la crisis. En ese sentido somos también una especie de llamada de atención de lo que ésta sociedad no se puede permitir; y cuando digo ésta sociedad me refiero también a las administraciones públicas y también a la iniciativa privada, a las instituciones sindicales, empresariales, instituciones políticas; no podemos dejar que se resquebraje la sociedad y el Trabajo Social es también una llamada de atención a la sociedad para que no se dualice y precisamente en los tiempos de crisis, es cuando mayor demanda tenemos y mayor presencia debemos tener.

Queda aquí explícita la importancia de la profesión del Trabajo Social y de la Supervisión, ¿por qué crees que no se está demandando más Supervisión? ¿Nuestra profesión no está tan vinculada a la Supervisión como debería?, ¿qué está pasando, no somos conscientes?

Al contrario, si miramos la implantación del Trabajo Social como continuación de la Asistencia Social anterior, tengo que decir que hemos avanzado mucho y creo, que hay que ver los procesos también con un poco de perspectiva.

¿Qué ocurrió en los años 80 y 90?, era el momento en el que España como Estado democrático se plantea seriamente el construir un Estado de Bienestar, primero muy elemental si queréis, recuerdo aquello de que, todos estamos dentro de la Seguridad Social, y todos podemos acudir al médico, en la universalización de los Sistemas de Salud, lo mismo la universalización de la Educación, pero también la universalización de los Sistemas Sociales y en ese comienzo era muy importante la instauración de los Servicios Sociales. Los trabajadores sociales, empiezan a exigir y a presentarse como respuesta a las demandas sociales, y son ellos y ellas, trabajadores/as sociales a los que de alguna manera se les da el encargo de implementar el Estado de Bienestar. Es en los años 80, sobre todo en los años 90 cuando se construyen, se amplían y se dotan los Servicios Sociales. Recuerdo en los años 85-86, la Ley

Municipal de Servicios Sociales, en la que se preveía un Trabajador Social y media jornada de administrativo, fíjate tú lo que hay ahora de implementación de Servicios Sociales generales, específicos, privados, públicos..., es todo un ejército de personas que se dedican a ayudar a las personas. Es ahora cuando hay que hacerse la pregunta de la "Calidad", por una parte están los sistemas de medición de la calidad, los Sistemas ISO, y por otra parte están los sistemas internos de desarrollo de una mayor capacitación por parte de los profesionales y la Supervisión entraría en este segundo elemento, porque ayuda a la mejor capacitación de los trabajadores sociales en el ámbito de los Servicios Sociales. Es decir, es ahora cuando se comienza a demandar calidad y bienestar, también para los propios cuidadores, no tengo la impresión, como decís, de que no hay demanda, claro que hay demanda, cada vez más, y yo, cada vez tengo mayor demanda, y un ejemplo de ello, es el del Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid de ofrecer a sus colegiados y a otras personas la posibilidad de acercarse a lo que es la Supervisión, y la función que puede cumplir en la mejora de los Servicios Sociales y la mejora del Bienestar del propio trabajador y entiendo que esto cada vez va a ir en aumento.

Dada la crisis del Sistema de Protección Social, de la precariedad laboral que se está dando en lo social, y por tanto de la intervención social, puede que exista esa demanda del propio profesional, ¿pero qué falla?, quiero decir, ¿son los poderes políticos, las estructuras jerárquicas, la desidentificación profesional lo que para que no accedamos normalmente a una Supervisión?

Uno de los enfoques que para mí es más importante, no es el enfoque de lo que falta que es lo que veo en tu pregunta. Yo digo: ¿qué es lo que tenemos? y en qué se puede apoyar todo eso y, lo que tenemos, es mucho más que lo que teníamos hace quince años. Dada mi posición, mi mirada no es pesimista, es optimista, lo cual no quiere decir, que en momentos de crisis como los que estamos viviendo, no haya personas que tengan la sensación de que el Estado de Bienestar se paraliza, pero creo que ya no se puede paralizar y que el impulso va a ser aumentando. Dije hace muchos años, y quizás se puede ver a lo largo de mis pequeños trabajos publicados, que después de las infraestructuras de construcción, de autopistas, de Centros, de Universidades..., después de todo lo que significan las infraestructuras, el acento estará puesto en la gestión de la cultura y la construcción del Bienestar Social, y estamos en esa tesitura. Es verdad, que en este momento, cuando se habla de los parados es un número muy alto y de alguna manera podría llevar a la quiebra del Estado de Bienestar, que es un poco los temores que se han expresado en algunos ámbitos, en ese sentido, cuando, el Gobernador del Banco de España, dice que tenemos peligro de resquebrajar,

romper, nuestro Estado de Bienestar, cuando dice que está en peligro, es una llamada de atención. La sociedad tendrá que reaccionar rápidamente y está reaccionando, aunque haya muchas peleas políticas, está reaccionando para que precisamente en esta crisis no quede una parte importante de la población, todo un veinte por ciento, fuera del Estado de Bienestar Social, y en ese sentido, yo personalmente creo que precisamente la crisis también nos pone en la tesitura de acentuar cosas importantes. Yo creo que no nos va a llevar a un retroceso, sino que nos va a llevar a una situación de mejora, la cuestión es, qué hacemos y esto es la pregunta importante para el Trabajo Social, para que aquellas personas que están más afectadas no queden descolgadas del Sistema, ahí tenemos por una parte una dimensión de carácter político, de llamar la atención, y una dimensión de carácter asistencial, o si quieres de apoyo, a las personas que están en esa situación.

Hablando de perspectivas de futuro, de situaciones de cambio en relación a la profesión, ¿cómo puede afectar a la Supervisión, dentro del ámbito de especialización, la apertura de los grados, los postgrados? todo un mundo que se abre al Trabajo Social.

En un momento de la entrevista he comentado que hay una relación muy grande entre las respuestas del Trabajo Social con las transformaciones que hoy se esperan de la sociedad y, naturalmente, uno de los elementos importantes de la transformación es la globalización, tanto de la economía como de la crisis, y también en el ámbito político y social. ¿Qué quiero decir con eso?, que hoy día no podemos vivir aisladamente y España en concreto se ha aliado políticamente con otras dieciséis naciones europeas, y ese es el ámbito donde se da la globalización, todavía parcial en cuanto a lo político, en cuanto a lo económico es ya mundial. En cuanto a lo político se van formando unidades grandes que permiten dar respuesta más globales a las necesidades de las personas, en ese sentido, por ejemplo en la crisis actual, los países más afectados, entre ellos España, que de no haber estado dentro de la unidad de la Unión Europea, probablemente se hubiera sentido más desprotegida y nos hubiera afectado con más fuerza la crisis, como tenemos el caso de Grecia, por ejemplo, pero al final, el conjunto sale en defensa del individuo, es decir el elemento global afecta también a lo particular, digamos a lo parcial. Es en este sentido que tenemos otro asunto relacionado con la globalización, que es la globalización académica, se ha creado lo que se llama el Espacio Europeo, y ahí estamos también nosotros, porque de esta manera podemos responder mejor a las demandas que tenemos y no podemos olvidar, competir con otras unidades que también se han organizado para ofrecer la formación, y en este

sentido, nosotros y también el Trabajo Social, lo estamos haciendo, esto es, acomodándonos a esas transformaciones para poder responder a las necesidades sociales y competir mejor con otras unidades políticas, económicas y académicas, pues hay dos cosas, una la respuesta a las demandas sociales en particular y otra las demandas a las necesidades y a las transformaciones sociales en su conjunto.

¿Qué dificultades, qué factores comunes encuentras cuando haces Supervisión a los trabajadores sociales?, ¿hay un nexo común, una problemática común, una situación, algo que nos caracteriza como profesión?

Aquí me sirvo de la comprensión de los fenómenos de la teoría sistémica, en el sentido de que todos los profesionales tenemos, de alguna manera, algún riesgo de contaminarnos con lo que hacemos y con las personas a las que atendemos. ¿Qué quiere decir esto?, que nosotros como idiosincrasia de nuestra profesión estamos en contacto con la parte menos bonita de la existencia humana, con las necesidades sociales, con los conflictos sociales, con los problemas de existencia personal, con las rupturas matrimoniales, con los abandonos, con la enfermedad..., todas esas cosas son las que nosotros tenemos como objeto de nuestro trabajo. Muy distinto de aquellos que se dedican a otra cosa, por ejemplo a acumular bienes y tesoros. Nosotros tenemos que trabajar con la parte menos bonita de la existencia humana, y eso a veces nos contagia, nos deprime, nos quita el ánimo de vivir, etc. Teniendo como tenemos la tarea de superar todo eso, encuentro con frecuencia en el trabajo con los trabajadores sociales, que están de alguna manera algo contaminados con esa realidad, y dedico gran parte del tiempo a recuperar su salud mental, a recuperar sus ganas de vivir, a recuperar sus ganas de trabajar, a recuperar cierto positivismo, cierto sentido positivo de la vida, porque eso también se transmite, y se contagia a nuestros clientes/usuarios. La Supervisión juega un papel muy importante para mantener la fuerza, la energía, lo positivo de lo que quiere y realiza el Trabajo Social.

MANOS INVISIBLES. DE LA LÓGICA NEOLIBERAL EN LO SOCIAL¹

Débora Ávila Cantos

Profesora de Antropología en la Universidad de Castilla-La Mancha

Marta Malo de Molina

Socióloga miembro del equipo de investigación del Observatorio Metropolitano¹

¹ Este texto es el resultado de un largo proceso de conversaciones, entrevistas, reuniones y talleres, en el que el encuentro y las sucesivas reuniones con la Plataforma “Por si Cierran” fueron absolutamente clave: como disparador de la investigación, como mirada rupturista construida desde la alianza entre trabajadores y usuarios de los dispositivos municipales y autonómicos de convivencia e integración y como guía en la maraña de nombres, entidades y cargos públicos que siempre conlleva la intervención social externalizada. La Oficina de Derechos Sociales del Centro Social Seco colaboró en buena parte del trabajo, haciendo entrevistas y discutiendo con nosotras sensaciones e hipótesis. Los distintos talleres con trabajadores sociales pusieron en tensión y nos permitieron contrastar nuestras hipótesis iniciales. La red del Ferrocarril Clandestino fue un punto de anclaje fundamental de lo que íbamos pensando. Debemos un especial agradecimiento a los integrantes de la mesa de convivencia del Distrito de Villaverde, que, con su receptividad y aliento, nos dieron el empujón que necesitábamos para poner por escrito estas notas. Lo que aquí contamos es, pues, una síntesis particular de un proceso de debate entre muchos, que las firmantes lanzamos como aportación al pensamiento común.

POR SI CIERRAN...²

En enero de 2009, la recién creada Escuela de Profesionales de Inmigración y Cooperación de la Comunidad de Madrid, organizaba unas jornadas sobre “Inmigración e Integración en tiempos de crisis”. El Consejero de Inmigración y Cooperación de la Comunidad de Madrid, Javier Fernández-Lasquetty, intervenía en dichas jornadas para presentar públicamente el denominado “Modelo Madrid de Integración de los Inmigrantes”, un modelo surgido de la evaluación de los resultados del II Plan de Integración 2006-2008 y cuyos principios rectores guiarían la puesta en marcha del III Plan de Integración 2009-2012. En sus propias palabras:

Al realizar este balance, como conclusión general, quiero decirles que, en mi opinión, este arroja muchísimos más elementos positivos que negativos. Los madrileños comparten su trabajo, su vida, incluso su amistad con sus nuevos vecinos nacidos fuera de España. Y esto debe ser un motivo de orgullo para el conjunto de la sociedad madrileña. [...] Soy muy consciente de todo lo que queda por hacer. También soy muy consciente del extraordinario trabajo que están haciendo miles y miles de personas en Madrid, trabajando desde entidades de apoyo, desde ONGs, fundaciones y asociaciones de inmigrantes para la acogida y la integración de los inmigrantes. También debemos ser conscientes que la inmensa mayoría de los inmigrantes afirman sentirse integrados.

Un año antes, el Ayuntamiento de Madrid presentaba por escrito la Evaluación de su I Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural 2004-2007. La valoración que hace el Ayuntamiento de los resultados del Plan Madrid en estas páginas era incluso más contundente que la del Consejero de Inmigración de la Comunidad de Madrid (C.M.):

Como las grandes catedrales, se ha requerido un esfuerzo inmenso para construir un Plan dirigido a preparar hoy, el Madrid del mañana. Pero a diferencia

2 Al escoger este título queremos lanzar un guiño cómplice a las compañeras de la Plataforma “Por si Cierran” (<http://porsicierran.blogspot.com/>). A finales del año 2007, este grupo de trabajadoras de lo social inició una labor de denuncia pública de las intenciones del Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid de llevar a cabo cierres y recortes en los Servicios Sociales para la atención de inmigrantes. En aquel entonces, mucha gente les decía que la amenaza de cierres era sólo “un rumor infundado”, de ahí que, haciendo uso de la ironía, decidieran autodenominarse “Por si cierran”. A lo largo de todo el 2008 y el 2009, los cierres y recortes se hicieron realidad y, con ellos, la Plataforma “Por si Cierran” continuó su labor de denuncia e inició distintos actos de protesta, siempre intentando hacerlo en alianza con otros profesionales de lo social y con los usuarios de los centros afectados por los cierres, cambios o recortes.

de las grandes catedrales, los integrantes del Plan Madrid sí han podido ver su obra culminada, han podido ver los resultados del mismo y afirmar que, sin duda alguna, el Plan Madrid supone convivencia armoniosa (pág. 175).

En general, podemos decir que los dispositivos han gozado de una excelente acogida por parte de sus beneficiarios y han supuesto un gran avance en el trabajo hecho hasta el momento en Convivencia Intercultural (pág. 22).

Se trata, pues, de una consolidación extensiva, que asegure lo ya conseguido, intentando abarcar a la mayor población posible e incluso a los nuevos colectivos de inmigrantes que puedan llegar a nuestra ciudad (pág. 177).

La satisfacción, el orgullo y el triunfalismo que impregnan las evaluaciones y que enuncian en clave de éxito el reto que supone el creciente aumento de la población extranjera en la ciudad de Madrid contrasta, no obstante, con la realidad de las actuaciones que tanto el Ayuntamiento como la Comunidad de Madrid han emprendido desde finales de 2007, a lo largo de todo 2008 y en los primeros meses de 2009, coincidiendo con los últimos meses de vigencia del Plan Madrid del Ayuntamiento y del Plan de Integración de la Comunidad de Madrid: en estos dos años, la mayor parte de los recursos y dispositivos contemplados dentro de los Planes se han cerrado o han sido objeto de reducción de plantilla o cambios de entidad gestora.

Los Centros de Atención Social a Inmigrantes (CASIs) constituyeron la apuesta estrella de la Comunidad de Madrid. Concebidos como complementos a la atención social básica proporcionada por los Servicios Sociales, en los años de vigencia del Plan de Integración se abrieron hasta catorce centros. Hoy en día, sólo dos de estos centros continúan prestando servicio. Igual suerte corrieron muchos de los dispositivos puestos en marcha dentro del Plan Madrid del Ayuntamiento: la Escuela de Mediadores Sociales Interculturales, la Escuela de Convivencia, el Programa de Acogida Temporal y Atención a Personas de Origen Subsahariano o el Grupo de Asistencia Jurídica contra el Racismo y la Xenofobia, son sólo algunos ejemplos de dispositivos que han cerrado sus puertas. Más allá de los dispositivos generados dentro de estos planes, los cierres han afectado también a servicios que llevaban implantados en el territorio muchos años: así, el Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI) llevaba operativo en los veintiun distritos de la capital desde el año 1997. Sus cerca de treinta mediadores fueron despedidos en febrero de 2009 y el recurso ha echado el cierre.

Otros dispositivos han logrado salvarse del cierre, pero no así de importantes recortes en sus funciones y presupuestos: basten como ejemplos el caso del

Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural del Ayuntamiento de Madrid (cuyas áreas de investigación y de participación y coordinación han quedado reducidas prácticamente a la nada, al eliminarse de sus funciones los trabajos más cualitativos de investigación e intervención social) o el Servicio de Traducción e Interpretación, que ha dejado de ofrecer atenciones personalizadas y ha quedado reducido a un mero *call-center*.

Las excelencias mencionadas en las evaluaciones tampoco han librado a otros dispositivos, si no del cierre, de cambios en la entidad gestora. Muchas empresas sociales se han visto obligadas a abandonar el trabajo realizado en los últimos años y ceder la gestión de los recursos que administraban a otras entidades, que han tenido que volver a iniciar desde cero el camino que sus antecesoras ya habían recorrido.

Un vistazo rápido a los siguientes mapas³, en los que se intenta recoger la evolución de los recursos y dispositivos puestos en funcionamiento y retirados del servicio por la Comunidad de Madrid, sirve para resumir perfectamente el panorama que estamos intentando describir:

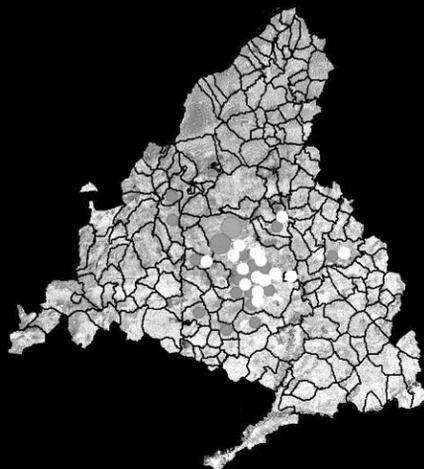
Como sabe cualquiera que conozca la realidad de la intervención social, la puesta en marcha de un dispositivo de atención supone una fuerte inversión de dinero y esfuerzos para dotar al recurso de equipamientos, infraestructuras, formación de personal, publicidad y difusión de los servicios prestados, etc.

Asimismo, una vez que se abre el dispositivo, es necesario cierto tiempo hasta que se logra un relativo ajuste entre la demanda de los usuarios y los servicios prestados y hasta que se crean referentes y lazos de confianza que permiten al dispositivo insertarse en la realidad social en la que pretende intervenir. La mayor parte de los dispositivos del Plan Madrid y del Plan de Integración son muy jóvenes. Su cierre (o recorte o cambio en la entidad gestora), a pocos meses o años de su apertura, supone tirar directamente a la basura la inversión realizada, cuando apenas se acaba de empezar a recoger sus frutos.

Pero un cierre implica mucho más que esto. Para sus trabajadoras (la mayoría femenina es aplastante), tras meses o años de fuerte implicación laboral y personal en el proyecto, un cierre supone ver cómo todo su esfuerzo se vuelve, de

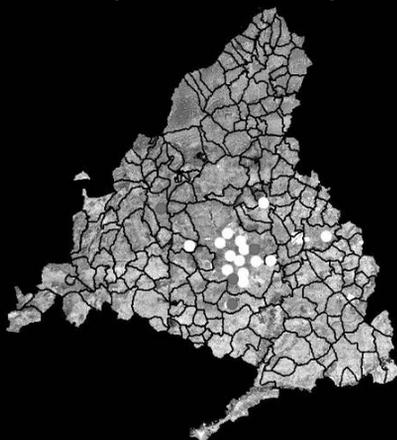
3 Mapas elaborados por la Plataforma "Por si cierran" (ver nota 2).

PLAN DE INTEGRACIÓN 2004-2008 COMUNIDAD DE MADRID



- ESCUELA DE MEDIADORES SOCIALES INTERCULTURALES - EMSI
- CENTRO DE ATENCIÓN SOCIAL A INMIGRANTES - CASI (18)
- CENTRO DE PARTICIPACIÓN E INTEGRACIÓN - CEPI (14)
- MEDIADORES DE BIBLIOTECA
- MEDIADORES MONITORES AMBITO EDUCATIVO

PLAN DE INTEGRACIÓN 2004-2008 COMUNIDAD DE MADRID (Situación actual)



- CENTRO DE ATENCIÓN SOCIAL A INMIGRANTES - CASI (4)
- CENTRO DE PARTICIPACIÓN E INTEGRACIÓN - CEPI (actualmente 14 y otros en proyecto)

un día para otro, inútil. La rabia, ansiedad, angustia y frustración que se generan se unen a la incertidumbre: por un lado, incertidumbre sobre el destino de los usuarios del recurso –personas con las que las trabajadoras han ido creando lazos, a las que se sienten unidas por cierto sentido de la responsabilidad y a las que deben abandonar de la noche a la mañana; por otro, incertidumbre laboral propia– tal y como se dieron los cierres, las trabajadoras no supieron hasta el último momento si la entidad que las contrataba las recolocaría o daría su contrato por finalizado. Como los cierres se extendieron en el tiempo, llegó a haber trabajadoras que tuvieron ocasión de vivir varios de ellos, con todo lo que ello implica:

[Yo he vivido] dos cierres y el tercero por los pelos... un CASI (el de Puente de Vallecas); me fui y al mes lo cerraron, en 2005. Luego fue atención humanitaria en Cruz Roja, que fue en 15 días... de repente llamó el Ayuntamiento: "que ya... cortamos el grifo". Fue en 2006. Y luego ya en 2007 el del Grupo 5 [Programa de Acogida Temporal y Atención a Personas de Origen Subsaharianos]. ¡He ido a cierre por año! Y desestabiliza mucho emocionalmente, porque también depende tu vida de un contrato y un seguimiento laboral..., luego ves que dejas un montón de casos tirados... En este segundo cierre, algunos subsaharianos me identificaban del primer programa... y ellos no saben de dinámicas políticas. Me decían (tono recriminatorio): "¡Tú estabas en Cruz Roja cuando lo cerraron!!"... "Ya, a mí también me echaron, yo también me quedé en la calle". Te van identificando con los cierres y con el Ayuntamiento, ¡y a mí eso me da una rabia! (...). Lo que hemos llorado nosotras allí no lo sabe nadie (entrevista con trabajadoras sociales, mayo de 2008).

Es quizá esta inestabilidad laboral la que frena la mayor parte de los intentos por parte de las trabajadoras de dar una respuesta colectiva frente a los cierres: ante la posibilidad de perder el puesto de trabajo, en lugar de una apuesta por el rearme de lo colectivo, lo más frecuente es que se activen competencias entre compañeros (por ver quién logra ser "recolocado") y actitudes bastante sumisas en su relación con la entidad gestora (ante el miedo a que cualquier tipo de protesta frene tal posibilidad).

En plena ebullición por el cierre, todo el mundo de caos, pues no hubo tortas porque nos contuvimos, pero saltaron chispas (entrevista con trabajadoras sociales, mayo de 2008).

También los usuarios se ven claramente afectados por cada cierre, recorte o cambio de la entidad gestora de un dispositivo:

Y lo que fue también muy triste es cómo vinieron a buscar los expedientes: con un mensajero, ni siquiera nadie del Ayuntamiento... [...] a la abogada, en un momento que estábamos de agobio y tensión, se le ocurrió hacer un papel diciendo que hemos entregado tantos expedientes [...] porque esto puede perderse, que no sabemos a dónde iba a parar, una información que es confidencial. Todo una falta de ética y de profesionalidad increíble... Y la impotencia de verlo y no poder hacer nada... (entrevista con trabajadoras sociales, mayo de 2008).

Yo me siento, como le he dicho antes, muy triste... y yo había pensado en volver, ahora que voy a tener mi segundo hijo, para que me vuelva a asesorar ella de qué tengo que hacer... ahora ya no sé qué voy a hacer... para dónde tirar (entrevista con una usuaria del CASI de Majadahonda, mayo de 2008).

Según el tipo de dispositivo, estas situaciones llegaron a ser dramáticas. Durante el cambio de entidad gestora del Programa de Acogida Temporal de Subsaharianos, que supuso un cierre temporal de los recursos que ofrecía, tan poca información se dio a las personas acogidas en los pisos del programa que, cuando las montaron en un autobús para trasladarlas a un hotel provisional, se vivieron momentos de pánico entre algunas de ellas, convencidas como estaban de que iban a ser deportadas.

Las tensiones y angustias de unos y otros se ven acrecentadas por la forma en la que llega la noticia del cierre: la tónica general es que primero lleguen rumores. Los trabajadores, sumidos en el nerviosismo, no reciben una confirmación oficial hasta el último momento y, en ocasiones, se les pide incluso que mantengan en secreto la noticia del cierre frente a los usuarios.

Había rumores de que iban a dejar de subvencionar el [servicio] desde octubre-noviembre de 2007... nunca nos lo quiso confirmar nadie... desde el Ayuntamiento se decía que aunque todavía no estaba firmado el Convenio (porque eran convenios anuales) pero que estaba a punto... [...] Nos estuvieron mareando hasta diciembre, en enero ya se puso la cosa más seria [...] se retiró a varios compañeros [...], a capón, a mediados de mes y sin avisar antes... no les pagaron, a pesar de que tenían casos cogidos [...]. A mí me ha llegado gente, después de febrero, cuando ya nos habían dicho que ni Convenio ni nada, a decirme que en el Ayuntamiento les informaron que el servicio seguía (entrevista con trabajadora de un dispositivo del Plan Madrid, abril 2008).

A la par que se han ido sucediendo cierres y recortes en los distintos dispositivos, otros nuevos recursos han entrado en escena. Así, paralelamente al cierre

de los CASIs, la Comunidad de Madrid ha ido abriendo Centros de Participación e Integración de Inmigrantes, CEPIs (recursos en los que la atención social básica se ve sustituida por actuaciones de corte más cultural, de ahí la división de los centros en función de distintas nacionalidades). El fin de la dilatada trayectoria del SEMSI coincidió con la consolidación de la apuesta del Ayuntamiento por la idea de la dinamización: los Dinamizadores Vecinales vieron renovado su contrato por cuatro años más, a la par que se reforzaba su presencia con la nueva figura del Dinamizador de Espacios Públicos.

Mirando este panorama, contrastando las evaluaciones triunfalistas del Plan Madrid y del Plan de Integración con el cierre, recorte o cambio de entidad gestora de los dispositivos de estos mismos planes, analizando la sucesión de cierres y aperturas, el derroche de recursos que ello supone, los perjuicios que ocasiona, resulta inevitable preguntarse qué es lo que tienen en la cabeza quienes diseñan y ponen en marcha las políticas del gobierno autonómico y municipal en materia de inmigración. ¿Se trata de un encadenamiento demencial y caprichoso de decisiones tomadas al tún-tún o hay una lógica detrás de todo ello?

Quizá la primera respuesta que venga a la cabeza es que se trata de acciones consecuencia de un recorte presupuestario. Y, sin duda, hay algo de ello. En septiembre de 2008, en la primera presentación pública del borrador del que será el Plan de Integración 2009-11 de la Comunidad de Madrid, Pablo Gómez Tavera, Director de Inmigración de la Consejería de Inmigración y Cooperación de la Comunidad de Madrid, hizo alusión al desafío que supone gestionar la convivencia tal cual se ha venido realizando hasta el momento en un contexto de crisis económica, donde se prevén recortes en los recursos que obligarán a una optimización de los ya existentes. La previsión no tardaría mucho en hacerse realidad: a principios de abril de 2009, el nuevo Plan de Integración de la Comunidad de Madrid se presentaba públicamente con un claro recorte presupuestario. Aunque, como veremos más adelante, el recorte estaba previsto mucho antes de la irrupción de la crisis económica, lo cierto es que el nuevo contexto ha cambiado las prioridades: los fondos públicos, que antes se destinaban a prestaciones sociales o a mejora de la convivencia, actualmente se concentran en la formación y orientación para el empleo:

Este martes el Ministerio de Trabajo e Inmigración hacía público que España ha perdido en el último año casi 100.000 afiliados extranjeros a la Seguridad Social. La Comunidad de Madrid, es cierto que está resistiendo algo mejor la crisis que el conjunto de la media nacional; pero no cabe duda de que también la crisis nos está afectando: por esa razón, nuestra principal tarea hace

ya algunos meses se ha volcado y va a seguir haciéndolo en los próximos meses en la orientación y la formación para el empleo (Javier Fernández-Lasquetty, Consejero de Inmigración y Cooperación de la Comunidad de Madrid, en su intervención en las jornadas sobre “Inmigración e Integración en tiempos de crisis”, celebradas en diciembre de 2008).

Sin embargo, el recorte presupuestario no puede considerarse como único factor explicativo de los cambios en el diseño de las políticas públicas madrileñas en materia de inmigración: ¿cómo entender entonces las aperturas de nuevos dispositivos que acompañaron los cierres?

Un segundo intento de comprender las actuaciones de los gobiernos autonómico y municipal otorgaría a los intereses políticos un papel clave: detrás de cada cierre, cambio en las entidades gestoras o nuevas concesiones estaría el intento de favorecer a las ONGs más “afines” con los principios políticos de los gobernantes de turno, asegurándose de esta forma que su actuación iría siempre en la línea marcada desde “arriba”. Los cambios en el gobierno y en las relaciones de poder intrapartidarias explicarían los vaivenes:

Tengo que dar de comer a estas ONGs, punto pelota... ahora aquí, mañana allá... y es un juego político, de poder y de bajarse los pantalones ante las Administraciones (entrevista con trabajadoras sociales, mayo de 2008).

Sin duda, esta interpretación explicaría muy bien por qué la Universidad Francisco de Vitoria, gestionada por los Legionarios de Cristo (grupo muy afín a muchos de los responsables del Gobierno de la Comunidad de Madrid) ha sido la mayor beneficiaria en las concesiones de “subvenciones a instituciones sin ánimo de lucro para el desarrollo de programas y proyectos en el área de atención a la población inmigrante en la Comunidad de Madrid durante el año 2008”. Sin embargo, poca luz arroja al hecho de que entidades como la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (mucho más cercana a grupos políticos de la oposición en la Comunidad de Madrid) haya sido la segunda asociación más beneficiada en el mismo concurso y ocupe el cuarto lugar en la “Convocatoria Pública de Subvenciones para Proyectos de Iniciativa Social que favorezcan la Convivencia Social e Intercultural para el ejercicio 2008 del Ayuntamiento de Madrid”.

Entre tanto cambio, tantas oscilaciones y tanta contradicción, resulta inevitable tener la tentación de sumarse a las palabras de esta trabajadora social y creer que la sucesión de despropósitos que supone el ciclo de cierres y aperturas responde a una insensatez generalizada entre quienes nos gobiernan:

Yo creo que no es tanto un problema de presupuesto, sino más bien una falta de voluntad política, que puede esconder una intencionalidad negativa, o una demostración de ignorancia total (Entrevista con trabajadora social, mayo de 2008).

Sin embargo, nuestra tesis sigue otro rumbo. Creemos que tanto el recorte presupuestario, como el intento de favorecer a las ONGs afines al gobernante de turno y la insensatez e ignorancia de nuestros gobernantes constituyen una parte de la explicación. Pero creemos que hay algo más. Creemos, de hecho, que el proceso de cierres y aperturas de dispositivos y recursos que han supuesto las políticas públicas municipales y autonómicas de los últimos años en Madrid son un punto de mira privilegiado desde el que detectar una tendencia general en la política social, una tendencia que, de hecho, escapa o, mejor dicho, excede todo color político: podemos ver procesos similares en ayuntamientos y comunidades autónomas de otros partidos⁴. La tendencia a la que nos referimos es la introducción de un sesgo neoliberal en la intervención social en particular y en los Servicios Sociales en general.

LO SOCIAL NEOLIBERAL

Hay un lugar común, compartido por defensores y detractores, que dice que el neoliberalismo supondría la reducción al mínimo de la intervención del Estado, ya que, de acuerdo con su principio rector, para que todo funcione bien, basta con dejar hacer a la “mano invisible” del mercado. Según este mismo lugar común, el neoliberalismo sería contrario a las políticas sociales: su máxima prioridad en este terreno sería presionar para su eliminación. Nuestra tesis, por el contrario, es que el neoliberalismo tiene una política social propia y específica para el gobierno de las poblaciones, que implica a las instituciones del Estado, aunque las excede. Es cierto que el neoliberalismo reduce al mínimo la intervención de los poderes públicos en el mercado. Pero esto no supone que los poderes públicos no intervengan: sí que lo hacen –intervienen en lo social, con un conjunto de operaciones precisas, para organizarlo para el mercado, para hacer que lo social sea productivo y funcional en términos de productividad económica, fomentando la competencia. Ello

⁴ Sirva como ejemplo el cierre, el pasado año, del dispositivo de aprendizaje comunitario del castellano para mujeres inmigrantes “Juntas aprendemos” en el municipio de Parla, gobernado por el Partido Socialista.

conlleva la introducción de una lógica neoliberal en diferentes campos: la intervención social con inmigrantes no es una excepción. Detrás del proceso de cierres de dispositivos de integración y convivencia de la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento vemos, de hecho, esta lógica en funcionamiento. Queremos aquí detallar de manera un tanto esquemática sus rasgos, cuyos efectos exceden con mucho los cierres y aperturas de dispositivos de la política de inmigración.

Naturalizar los procesos sociales

El neoliberalismo considera a la población como un conjunto de procesos que gestionar a partir de lo que es “natural” en esos procesos. Es decir, las técnicas de gobierno social neoliberales, más que fijarse como objetivo la transformación de la realidad para lograr su adecuación a la norma o modelo social, se sitúan en el interior de la propia realidad, asumiendo toda su complejidad, y dejan que “las cosas ocurran”, como si de fenómenos naturales se tratara. Desde esta perspectiva, la población ya no es un conjunto de sujetos, sino un objeto técnico-político de gobierno, que tiende a autorregularse. La traducción de esta visión a las políticas de inmigración a escala local queda muy bien reflejada en el discurso de Fernández-Lasquetty, cuando caracteriza el “modelo Madrid de integración de los inmigrantes” como:

Un modelo cuyo objetivo ha sido favorecer el trato de manera natural entre las personas. [...]. Hemos dejado que la integración evolucione en un orden de libertad [...]. (Intervención de Javier Fernández-Lasquetty, en las jornadas “Inmigración e Integración en tiempos de crisis”, EPIC, enero de 2009).

Las políticas públicas, según esta óptica, no deben “distorsionar” los procesos de autorregulación “natural” de lo social:

En el pasado, algunas experiencias europeas han buscado transferir artificialmente rentas a los inmigrantes sin comprender que la mejora se daría a lo largo del tiempo, de manera normal... [...]. Esas medidas artificiales, a pesar de sus buenas intenciones, tienen un enorme riesgo: adormecer el espíritu de superación, limitar la capacidad de iniciativa y hacer a las personas dependientes del Sistema de Bienestar (Idem.).

Todo lo más, deben limitarse a promover (y a adaptar a las personas a) los mecanismos de mercado, entendido éste como el más natural de los procesos:

Una segunda característica del Modelo de Integración aquí en Madrid es la consideración del empleo como el principal factor de integración y cómo, además, el vehículo transmisor de los valores de la libertad, el esfuerzo y la superación personal (Idem.).

Con todo, esta confianza plena en la capacidad de autorregulación “natural” de lo social no excluye el despliegue de mecanismos de intervención en caso de que el “curso natural” de los acontecimientos desemboque en situaciones de “riesgo” para el “buen funcionamiento” del conjunto de lo social. Volveremos sobre ello más adelante.

En cualquier caso, lo cierto es que, dentro de esta perspectiva naturalizadora, las desigualdades y las discriminaciones sociales (fruto de procesos históricos como el colonialismo, pero también de sistemas actuales -explotación en el trabajo- y de legislaciones vigentes -Ley de Extranjería-) quedan naturalizadas: es decir, se entienden como fenómenos inevitables de la realidad. A las políticas públicas no les compete corregir estas dinámicas. Su actuación se limita, a lo sumo, a poner en marcha dispositivos sociales que permitan que aquellos con “voluntad de superación” puedan disfrutar de cierta movilidad social ascendente dentro de las reglas de competencia del mercado. Tras esta opción, se oculta una lógica dentro de la cual no importa que los inmigrantes como grupo tengan menos derechos reconocidos, reciban peores salarios, trabajen más horas, vivan en menos metros cuadrados y en barrios con menos servicios públicos. Lo importante no es lo colectivo, sino las personas:

Un modelo que ha visto, en cada inmigrante, a una persona distinta: cada una con su propio sueño, con sus propias necesidades, capaz de tomar sus propias decisiones y responsable, también, de sus propias acciones. En nuestro modelo no caben las políticas diferenciadas por creencias o referentes culturales, como tampoco las colectivas. Sólo vemos a personas, nada menos vemos a personas (Idem).

Lo importante, entonces, es que, si hay un inmigrante con espíritu emprendedor, disfrute de la “igualdad de oportunidades” que le abra las puertas del éxito:

La gran bandera española que preside la Plaza de Colón [...] nos proporciona otro ejemplo de integración y de éxito de los inmigrantes. José Luis Sosa es una persona nacida en Uruguay que llegó a España hace treinta años. Trabajó de vendedor en varias empresas y en una tienda de helados. Un día decidió empezar a fabricar banderitas en su propia casa. Gracias a años de esfuer-

zo ha ido ampliado su negocio hasta tener una nave de 7.400 metros cuadrados en la que trabajan noventa personas de diferentes nacionalidades y donde fabrican todo tipo de banderas de tela, incluida la que preside la Plaza de Colón (Idem).

Esta movilidad ascendente de inmigrantes puntuales sirve de icono de la integración y manda un mensaje culpabilizador para los que no lo consiguen: si, en las mismas condiciones, algunos han podido triunfar, nada impide que los demás lo logren si se esfuerzan lo bastante. Así, la peor posición socioeconómica que, de hecho, la mayoría de los inmigrantes ocupan en la sociedad de acogida se atribuye a la incapacidad de determinados sujetos y/o “culturas”, y no a condiciones estructurales intrínsecas al hecho migratorio.

Ensayo y error

Desde esta perspectiva “naturalista”, se entiende que la administración debe ser lo más flexible posible a la hora de intervenir. Así lo explicaba Tomás Vera, antiguo Director General de Inmigración y Cooperación del Ayuntamiento de Madrid y auspiciador del Plan Madrid, subrayando la necesidad de fomentar, las políticas migratorias a escala local.

Esos mecanismos que permiten a la administración ser flexible ante los cambios sociales, sobre todo, además, los mecanismos de participación, que nos permitirán ir adelantándonos a las necesidades, porque al final el ciudadano en la calle percibe un cambio quince años antes de lo que lo percibe la administración y luego la administración se da cuenta, rearticulamos presupuestos y veinticinco años más tarde estamos empezando a actuar mínimamente ante esa circunstancia (entrevista con Tomás Vera, julio de 2008).

Su homólogo de la Comunidad de Madrid hablaba en el mismo sentido:

No nos hemos dejado atar por ninguna plantilla académica o teórica para dirigir o conducir la integración. Por el contrario, hemos dejado que la integración evolucione en un orden de libertad, aprendiendo de nuestros errores y nuestros aciertos en el proceso (Intervención de Javier Fernández-Lasquetty en las jornadas “Inmigración e Integración en tiempos de crisis”, EPIC, enero de 2009).

Es decir, contra la planificación previa a medio y largo plazo, se defiende un procedimiento por “ensayo y error”, sobre el terreno, abierto a los cambios coyun-

turales. Analizadas desde esta visión, las aperturas y cierres de dispositivos ya no resultan tan ilógicas: probamos y, si no funciona o las necesidades coyunturales cambian o el tablero de juego se desplaza, cerramos y abrimos otra cosa. Como lo social no es sujeto, sino objeto de gobierno, poco importa si, en el proceso, nos llevamos por delante los sueños, esfuerzos, expectativas, redes de confianza de un puñado de trabajadoras/es y de otros tantos inmigrantes: daños colaterales de la gestión flexible.

Así es posible analizar el recorte y cambio de entidad gestora del Programa de Acogida Temporal y Atención a Personas de Origen Subsahariano. En otoño de 2005, cientos de africanos saltan las vallas de Ceuta y Melilla: algunos mueren disparados, otros son llevados al desierto o deportados a sus países. Los hay también que consiguen quedarse y ser trasladados a la península. El suceso genera noticias, indignación, reuniones internacionales y acuerdos de urgencia. A la vez que se redacta el Plan África, se refuerzan las vallas de las dos ciudades españolas y la vigilancia del Estrecho. Las rutas migratorias se ven forzadas a redibujarse y comienza la llegada de cayucos a las Islas Canarias. Más noticias, estupor, escalofrío. Son muchos los que mueren en el mar, antes de llegar a tierra firme, otros son deportados a su llegada, pero, de nuevo, hay quienes son trasladados a la península. Madrid está en este momento en plena expansión urbanística y de obras públicas: entre otras cosas, la construcción de la M-30. En este contexto complejo, se inaugura el Programa de Acogida y Atención a Población Subsahariana, en el marco del Plan Madrid y bajo la gestión de Grupo 5. Sin embargo, dos años después, el clima de escándalo y las necesidades de mano de obra para la construcción de grandes obras públicas se han atenuado. Siguen llegando subsaharianos a las Islas Canarias y algunos de ellos siguen siendo trasladados a Madrid, pero ya no son novedad, ni motivo de alarma. La “emergencia” parece bajo control. El resto ya lo hemos contado: el 28 de diciembre de 2008 el programa se cierra temporalmente. Dos meses más tarde se retomará bajo la gestión de otra entidad, pero con un presupuesto mucho más reducido y con el handicap de tener que volver a empezar de cero.

Externalización y clientelismo

Ciertamente, dentro de esta lógica neoliberal, la administración pública se hace “más ligera”: debe ser capaz de adaptarse a situaciones y necesidades coyunturales marcadas por el fluir natural de los procesos sociales. Al igual que las empresas, para volverse más flexibles, externalizan segmentos enteros del ciclo productivo, también las instituciones del Estado externalizan parte de sus fun-

ciones a un amplio abanico de entidades (ONGs, fundaciones, empresas, asociaciones). Merece la pena señalar que los Servicios Sociales en general y la intervención social en particular fueron uno de los primeros ámbitos en someterse a este tipo de externalización, en particular en su capítulo de servicios “específicos” (para mayores, discapacitados, mujeres, inmigrantes, jóvenes, etc.): a principios de los años 80, con la participación de organismos del Tercer Sector y, desde finales de los años 80 y principios de los años 90, con la creciente introducción de empresas del sector lucrativo. En este sentido, cabe considerarlos como un auténtico banco de pruebas para otras externalizaciones que vendrían después (por ejemplo, la de la Sanidad).

En contra de lo que presupone la crítica fácil, la externalización no es exactamente una privatización *tout court*, sino una forma de gestión mixta⁵ público-privado donde las administraciones públicas se reservan para sí dos funciones fundamentales: la de agentes reguladores que establecen prioridades y reglas del juego (en forma de pliegos de condiciones, y estructura y difusión de las convocatorias) y la de árbitros en la competencia que el acceso a las convocatorias genera inevitablemente entre las distintas organizaciones sociales o empresariales. De esta manera, la externalización no sólo permite flexibilizar al máximo la intervención social, sino producir una red clientelar en torno a las administraciones públicas, que hace a las organizaciones sociales y empresariales que participen de ella dependientes de aquellas y las pone en competencia entre sí. Esta dinámica clientelar, hecha de favores e informaciones privilegiadas, no tiene por qué limitarse a los colores políticos y se teje muy claramente a través de vínculos personales. Tal y como explicaba una trabajadora afectada por los cierres:

Yo creo que eso es mucho también la relación que tengas, según qué técnico del ayuntamiento con según qué personas de las organizaciones. Siempre es cierto que en teoría se deben respetar los principios básicos de transparencia, igualdad en el trato a todas las organizaciones (se sonríe mientras lo dice)... pero luego siempre hay una parte de negociación externa, en función de cuáles son las posibilidades en cada momento de las organizaciones o hasta qué punto es un juego... a despacho cerrado, y luego ya los pliegos por otra parte (entrevista con trabajadora social, mayo de 2008).

5 No nos referimos con ello a que las administraciones públicas participen directamente en la gestión práctica del recurso, sino a que siguen desempeñando funciones clave en la esfera de los Servicios Sociales, cosa que no ocurriría si los recursos se hubieran privatizado en el sentido estricto del término.

Y coinciden (las aperturas de nuevos CEPIs) con pactos económicos y estrategias internacionales... porque paraguayos hay pocos y de repente han abierto un centro paraguayo ¿por qué? (entrevista con trabajadoras sociales, mayo de 2008).

El efecto sobre las organizaciones sociales es devastador: las pequeñas rivalidades se multiplican y la colaboración se preña de desconfianzas.

Veamos esta dinámica de cerca, haciendo una breve incursión en un barrio del distrito madrileño de Villaverde, San Cristóbal de los Ángeles, donde también el cierre de recursos forma parte de la tónica general de las políticas públicas de intervención social.

En diciembre de 2007, cierra sus puertas el Centro Juvenil del barrio: el Centro lleva cerca de dos años funcionando como un espacio educativo, de inserción socio-laboral y de ocio para los jóvenes de San Cristóbal. La Mesa de Educación (un espacio que aglutina a asociaciones, profesionales y vecinos y vecinas del barrio en la defensa de la educación como un derecho irrenunciable) inicia una campaña de protesta ante la pérdida de recursos para el barrio que suponía el cierre. Muy pronto, la lucha de la Mesa deriva en un enfrentamiento interno: varias de las asociaciones que la componen se ven inmersas en una competencia por el acceso a la gestión del nuevo centro que la Junta Municipal promete (en una convocatoria que, por cierto, recorta en casi un 50% el presupuesto, número de plazas y funciones a desempeñar por el recurso sustituto en comparación con su predecesor). Mientras, vecinos y técnicos se suman en un proceso de reproches y desconfianzas mutuas: los primeros quieren llegar hasta el final en sus reivindicaciones, mientras que los segundos temen que un enfrentamiento directo con la Administración pueda desembocar en la pérdida de sus puestos de trabajo. Los desencuentros dan al traste con la movilización en contra del cierre. De esta manera, vence la competencia que las reglas del juego del proceso de externalización imponen. Al final, una entidad social ajena al barrio gana el concurso, y no es casual que se trate de una organización mucho más fuerte en términos económicos que las asociaciones del barrio: al contar con recursos propios, fruto de su inserción a gran escala en la ciudad de Madrid, puede trasvasar parte de ellos y afrontar la gestión del Centro pese a las precarias condiciones impuestas en la nueva convocatoria de la Junta Municipal.

Esta competencia en condiciones tan disímiles está provocando que cada vez sean más las pequeñas entidades de intervención social que se ven obligadas a echar el cierre. El panorama no es mucho más alentador para el resto... pero sí

que abre un espacio para una reflexión más profunda con respecto a los efectos que ha tenido y sigue teniendo la externalización de los Servicios Sociales sobre las organizaciones sociales que participan de ella. Habría que añadir que, con la crisis económica, la competencia entre organizaciones sociales y empresariales ha dado un nuevo giro. Los problemas de liquidez que están empezando a tener las administraciones públicas, en particular municipales y autonómicas, que tenían en el sector de la construcción una importante fuente de ingresos, están llevando a un retraso en los pagos de los servicios externalizados que las organizaciones más pequeñas tienen grandes dificultades para afrontar. Esto está reforzando la tendencia ya en marcha a una presencia cada vez más importante del sector lucrativo en los Servicios Sociales. Sin embargo, las propias rivalidades que las dinámicas clientelares han generado entre las organizaciones sociales que han participado de la externalización hacen muy difícil generar un frente común contra esta penetración de la lógica de acumulación de beneficio en las prestaciones sociales.

Uso propagandístico

La reconversión neoliberal de la intervención social que venimos delineando va acompañada de un uso propagandístico de cada una de las actuaciones financiadas con dinero público. Así, tanto o más importante que la actuación en sí son los acontecimientos mediáticos que en torno a ella se puedan organizar. Cada actuación es una ocasión de propaganda del partido en el gobierno y, en particular, del responsable político directo, que se espera que produzca los correspondientes efectos electorales.

Un buen ejemplo a este respecto es la evolución del Servicio de Atención Jurídica contra el Racismo del Plan Madrid. En 2006, la Coalición de Ciudades Europeas contra el Racismo y la Xenofobia, coordinada por la UNESCO, elige Madrid para acoger su reunión anual y organizar un ciclo de foros, encuentros y festivales internacionales. Esto supone que Madrid va a ser ciudad europea contra el racismo durante algunos meses: debe, pues, prepararse para el evento. Acaba de aprobarse el Plan Madrid y, en ese marco, se inaugura el Servicio de Atención Jurídica contra el Racismo. Así nos lo cuenta un trabajador:

Empezamos en febrero de 2006. Se firmó un Convenio entre el Ayuntamiento de Madrid y el Colegio de Abogados. En esas fechas me parece que Madrid era "Ciudad Europea contra el Racismo" o algo así... o una historia de Ciudades de la UNESCO... No sé, había un evento y Madrid tenía que demos-

trar que tenía muchísimo de lucha contra el racismo... [...]. En la presentación del Servicio de Atención Jurídica fue la tele, todos los medios, el Alcalde, Ana Botella, el Decano del Colegio de Abogados...

Por primera vez, se subvenciona la información y asistencia jurídica sobre racismo y se ofrece también asistencia judicial: hay un equipo de abogados para llevar los casos hasta los tribunales. Apenas un mes más tarde, la UNESCO declara Madrid “modelo de lucha contra el racismo”: en una nota con fecha 20 de marzo de 2006, www.munimadrid.org, la página *web* oficial del Ayuntamiento de Madrid, recoge con orgullo la noticia. Los eventos de la UNESCO se extienden hasta marzo de 2007. Menos de un año después, en febrero de 2008, el Convenio entre el Ayuntamiento y el Colegio de Abogados que sostenía el servicio queda en suspenso. Sin la financiación asegurada, el Colegio de Abogados ofrece a los abogados que trabajan en el servicio que se reintegren en las oficinas ya existentes de orientación jurídica general: desaparece así la oferta de una atención específica, pero sobre todo la posibilidad de llevar los casos judicialmente. En resumen: un servicio exhibido internacionalmente pierde su interés una vez que se ha explotado su potencial propagandístico. Apagadas las luces de los flashes, se puede dejar que se extinga.

Desde esta perspectiva propagandística, poco importa la sucesión de aperturas y cierres: cada nueva inauguración ofrece una nueva ocasión para convocar a la prensa y los cierres no impiden necesariamente que los recursos cerrados se sigan incluyendo en la lista de actuaciones del gobierno de turno. Así, en la primavera de 2008, con el Servicio de Atención Jurídica contra el Racismo en suspenso, el Servicio de Traducción convertido en un *call-center*, el Programa de Acogida Temporal y Atención a Personas de Origen Subsahariano inaugurado con recortes tras dos meses de cierre, la Escuela de Convivencia con fecha de cierre para junio de 2008 y el Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural con anuncios de reducción de plantilla, el Plan Madrid se seguía presentando como un plan integral con treinta y siete dispositivos en marcha, orgullo del Ayuntamiento.

Esta utilización propagandística de la intervención social, donde importa más la noticia que lo que en efecto se hace, no es ni mucho menos algo exclusivo del Plan Madrid. Pensemos, por ejemplo, en “La noche más joven”, una iniciativa contra el alcoholismo juvenil. ¿Qué hay detrás de toda la publicidad que la rodea? La extensión del horario de apertura de los polideportivos algunas horas los fines de semana, ambientados con un hilo musical. Punto.

Eficiencia cuantitativa

Los Servicios Sociales reciben su mayor impulso en momentos históricos recientes con un planteamiento en las administraciones públicas en el que precisamente estos conceptos a los que me refería de la eficacia y de la eficiencia juegan un papel preponderante. [...] Así como hace unos años, hace unas décadas, la función pública basada generalmente en el incremento de personal se daba por supuesto que ya era eficaz y eficiente, hoy día eso no se da por supuesto. [...] Si se exige que una máquina produzca no sé cuántos coches o no sé cuántos bolígrafos o que cualquier operario de una empresa de limpieza limpie X metros cuadrados, por qué no vamos a exigir, y tal vez con más derecho aún, que un funcionario público o que un empleado público, aunque no sea funcionario, rinda, produzca, haga muchas unidades de producción y de servicio y además lo haga bien.

Así hablaba Florencio Martín, Director General de Mayores del Ayuntamiento de Madrid, en un Foro Debate organizado por el Observatorio de la Exclusión Social en noviembre de 2008 sobre la privatización de los Servicios Sociales. Como ya hemos sugerido, la neoliberalización de los Servicios Sociales supone su organización según el modelo de la empresa, y esto implica no sólo su flexibilización y externalización, sino también una valoración de las actuaciones realizadas de acuerdo con los criterios de la eficiencia y la eficacia. Esto en la teoría. La práctica es diferente:

Cuando yo me reúno con empresas que se dedican a residencias de la Tercera Edad y me dicen: en los próximos años vamos a duplicar la capacidad de respuesta en residencias. Y les digo: ¿eso qué significa? Pues significa que si tenemos 4.000 plazas residenciales, vamos a alcanzar 10.000... Yo les digo: ¿en cuánto, ocho-diez años? Y me dicen: no, en cuatro. Es decir, es la dinámica de la acción, de la toma de decisiones y de ponerse en marcha automáticamente (Florencio Martín, noviembre de 2008).

Es decir, en la práctica, lo que se impone en esencia es la prioridad de un tipo de eficiencia, de tipo puramente cuantitativo, que reduce la valoración de los efectos sociales de determinado recurso o dispositivo a la cuantificación de las atenciones efectuadas con menor cantidad de recursos (lograr un aumento de 6.000 plazas en tan sólo cuatro años, por ejemplo), olvidando en todo momento la incidencia social real de los recursos (cómo se ha atendido a los ancianos, qué necesidades tenían y a cuáles se les ha dado respuesta) y sin importar que el peso otorgado a la eficacia y eficiencia pueda implicar, en palabras de Paco Roda: “la

deconstrucción de las exigencias básicas de la profesión: calidez, cercanía, empatía y atención”⁶.

Esta lógica se aprecia claramente en los documentos de valoración del Plan Madrid y del Plan de Integración: a pesar de que, en las declaraciones de objetivos iniciales, ambos planes se proponían promover la igualdad, las valoraciones no incluyen ningún estudio estadístico de la evolución de las variables socioeconómicas que permitirían apreciar la disminución (o no) de la desigualdad entre autóctonos e inmigrantes durante los años de aplicación de los planes. Más allá de las palabras genéricas sobre la mejora de la convivencia (Plan Madrid) o la integración (Plan de Integración), los documentos de valoración tampoco incluyen estudios cualitativos sobre el efecto real de las actuaciones realizadas en este sentido. Por el contrario, las evaluaciones ponen todo el acento en la cuantificación de recursos abiertos y casos atendidos, siempre en números absolutos y nunca en términos relativos vinculados a la magnitud de las necesidades.

A modo ilustrativo, extractamos un fragmento del ya citado discurso de Fernández-Lasquetty:

Siguiendo las directrices de este Plan, la Comunidad de Madrid ha trabajado por ofrecer a los nuevos madrileños los servicios que permitieran una integración plena y normalizada en nuestra sociedad: más de un millón de tarjetas sanitarias, la escolarización de más de 155.000 alumnos, el trabajo continuo con entidades de apoyo y asociaciones de inmigrantes, o la creación de diecisiete centros de participación e integración de inmigrantes son buena prueba de ello. Precisamente estos centros, los CEPs, tienen el objetivo principal de convertirse en un lugar de encuentro entre madrileños e inmigrantes, favoreciendo la integración, la formación, la participación y la convivencia. Desde su creación, cerca de 400.000 personas han tomado parte en algunas de sus actividades. De ellas, alrededor del 30% eran españolas. Los CEPs en el año 2008 han organizado 950 cursos y talleres de formación y orientación para el empleo, han atendido a 45.000 personas en sus áreas social y jurídica y han organizado más de 4.000 actividades de cultura, ocio y deporte: muchas de ellas dirigidas a niños y jóvenes de las segundas generaciones de inmigrantes.

6 Paco Roda, Trabajador Social. “La intervención social en crisis, la autocrítica y la necesaria repolitización del sector”. Periódico Diagonal 98. Marzo de 2009.

Este millón de tarjetas sanitarias, ¿cubren a todos los nuevos madrileños? ¿Se corresponden con un aumento equivalente de las dotaciones sanitarias para atender a una población en aumento sin una disminución de la calidad ni una extensión de las listas de espera? La escolarización de 155.000 alumnos, ¿se ha distribuido por igual en los centros educativos de toda la Comunidad de Madrid? ¿Qué han aportado las actividades de los CEPIs a las 400.000 personas que han participado en ellas? Este tipo de preguntas parecen quedar fuera de la valoración.

La primacía absoluta de la eficiencia cuantitativa en la determinación del valor de los Servicios Sociales en general y de la intervención social en particular acaba yendo, por un lado, en detrimento de las condiciones laborales de las/os trabajadoras/es, que se verán obligadas/os a hacer más por menos salario y con menos recursos e, inevitablemente, peor; por otro lado, en perjuicio de los/as usuarios/as, que recibirán un trato en serie, porque lo que importa no es tanto responder ante una necesidad, sino contabilizar una “atención”.

Por otra parte, la prioridad otorgada a la eficiencia cuantitativa tiene otro efecto importante: al obviarse todo análisis sobre el impacto real de las actuaciones sociales emprendidas (excluyendo tanto las valoraciones cualitativas, como cualquier estudio comparativo entre necesidades y prestaciones), es posible mantener un discurso público que hace de la Igualdad y la Integración su bandera, en un contexto de claro aumento de las desigualdades sociales. Quizá la mayor hipocresía resida en que, a la par que se desarrollan políticas de convivencia e “integración” que declaran perseguir el fomento de la igualdad entre inmigrantes y autóctonos, se establecen políticas migratorias que institucionalizan la desigualdad de derechos.

Así, por ejemplo, los controles de identidad selectivos y las redadas policiales en todos aquellos locales, calles y plazas especialmente frecuentados por migrantes, generan un derecho a la movilidad bien distinto dentro de las ciudades: en función del origen y de la situación administrativa (nacional, portador de permiso de residencia, sin papeles), de los rasgos, del acento y del color de piel del migrante (cuanto más visible sea tu extranjería, más posibilidades tienes de ser detenido), pero también de las necesidades políticas coyunturales. Prueba de esto último es la nota interna de la policía madrileña, difundida por el diario Público el 16 de febrero de 2009: a los agentes del Cuerpo de Policía Nacional de la capital se les recomendaba dar prioridad en las solicitudes de internamiento (antesala de la deportación) a los marroquíes, más fáciles de expulsar, ya que la mayoría del traslado se hace por carretera y el gobierno marroquí acepta sin problemas su deportación; a su vez, se les instaba a poner en la cola a los nacionales de Bolivia, puesto que las plazas en los vuelos eran limitadas en ese momento.

Más graves aún son los mecanismos jurídicos de acceso a la ciudadanía para los inmigrantes, que instauran una larga carrera de obstáculos en el camino desde la condición de clandestinidad total y la casi absoluta denegación de derechos del *sin papeles* hasta la obtención de la ciudadanía plena, con todos los derechos asociados. En medio, el inmigrante pasa por diferentes tipos de tarjeta, cada una con una serie de derechos diferenciales. El camino de tarjeta en tarjeta hasta la obtención de la nacionalidad puede ser más o menos largo, más o menos arduo, en función del azar, pero también del país de origen, la historia colonial de España con él y el tipo de racismo asociado al fenotipo del inmigrante en cuestión.

Podríamos extendernos mucho más sobre los mecanismos de producción institucional de desigualdad de derechos que las políticas de extranjería generan, así como sus consecuencias en términos de desigualdad social⁷. No obstante, lo que nos interesa aquí es preguntarnos cuál es la eficacia y la eficiencia del Plan de Convivencia y del Plan de Integración del Municipio y la Comunidad de Madrid en este contexto: ¿hasta qué punto han contribuido a generar igualdad entre autóctonos e inmigrantes? Desde luego, los parámetros de la eficiencia cuantitativa utilizados para valorar sus frutos no nos dan ni una sola pista al respecto.

7 Aunque la desigualdad de derechos instituida por la Ley de Extranjería no sea la única causa, de lo que no hay duda es de que existe en el Estado Español una clarísima desigualdad social entre inmigrantes y autóctonos. Ofrecemos algunas cifras ilustrativas: el Banco de España, en su informe del 2007, hablaba de una mayor movilidad laboral y una mayor temporalidad de los migrantes (más de la mitad tienen un contrato temporal, frente a menos de un tercio de los españoles); los últimos datos del INEM sitúan la tasa de paro de los migrantes en más de un 17%, frente a una tasa que no supera el 11% para el caso de ciudadanos españoles; a su vez, el Instituto Nacional de Estadística reflejaba, a través de su última Encuesta de Población Activa (E.P.A.), que los migrantes siguen ocupando los sectores laborales más precarios (el 80% trabaja como empleado en los sectores de la hostelería, la restauración, el comercio, la construcción) y, sobre todo, en empleos no cualificados (cerca del 40%), cuando más del 70% posee, al menos, estudios secundarios o superiores. De esta distribución laboral es de la que se derivan salarios y condiciones de trabajo muy por debajo de la media nacional (según los datos de la última E.P.A., los extranjeros trabajan una media de 121 horas más al año que los españoles y cobran 6.525,17 euros menos al año que el salario medio de los ciudadanos nacionales: distancia que se agrava si tenemos en cuenta la necesidad de la gran mayoría de los migrantes de enviar remesas a sus países de origen). Los datos del INE ponen incluso de manifiesto que en condiciones de igual trabajo, los extranjeros cobran entre un 20-35% menos que los españoles.

Otros datos fuera del ámbito laboral: según la última actualización del Padrón de Madrid, la población extranjera en edad universitaria (20-24 años) representa un 30% del total, mientras que los últimos datos ofrecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia muestran que, del total de matriculados en enseñanzas universitarias en el curso 2005-06, tan sólo un 2% son de origen extranjero. De los casi 4.000 adolescentes inmigrantes entrevistados para la realización del trabajo "la segunda generación en Madrid" (universidades de Comillas, Princeton y Clemson), un 53% aspiraba a cursar una carrera, mientras que sólo un 23% confiaba en lograrlo. El mismo trabajo también aporta un dato revelador: el porcentaje de alumnos extranjeros mayores de 16 años que abandonan los estudios en 4º de ESO es del 13,8%, frente al 6,7% de los de nacionalidad española.

Antes de concluir esta reflexión sobre la eficiencia cuantitativa, querríamos añadir una última nota en relación con la actual crisis económica. La interpretación sistémica de la crisis, la que domina los discursos de los medios de comunicación de masas y de los políticos profesionales, la cifra en términos de escasez (de trabajo, de liquidez), como si, por arte de magia, la riqueza se hubiera desvanecido. Desde nuestro punto de vista, el verdadero problema es de distribución de la riqueza social producida, dentro de una crisis que es fundamentalmente crisis del modelo de acumulación. Desarrollar este argumento excede con mucho el propósito de estas notas: si lo apuntamos es sencillamente para poner en suspenso, entre comillas, la idea de escasez. El caso es que, desde esta supuesta “escasez”, se insiste en la necesidad de “apretarse el cinturón”, en la urgencia de realizar una serie de recortes presupuestarios y aumentar los esfuerzos por conseguir más (actuaciones) con menos (recursos), es decir, por incrementar la eficiencia cuantitativa.

Sin embargo, lo cierto es que ni el refuerzo de los discursos de eficiencia, ni el recorte presupuestario que lo acompaña son un resultado directo de la crisis económica: ambas tendencias son muy anteriores al aterrizaje de la crisis en España. En este caso, como en otros, nos encontramos ante un uso retórico del concepto de crisis, empleado para justificar decisiones tomadas de antemano.

Un ejemplo: como apuntábamos antes, en septiembre de 2008, en la primera presentación pública del Borrador del Plan de Integración 2009-12 de la Comunidad de Madrid, Pablo Gómez Tavera adelantaba ya la necesidad, dada la importancia de una “gestión eficaz en tiempos de crisis”, de un futuro “recorte presupuestario en los recursos para la población migrante” que se haría realidad en la versión definitiva del Plan, presentada en abril de 2009. Lo cierto es que el borrador y las cuentas del Plan, tal cual fueron presentados en septiembre, ya estaban elaborados en primavera de 2008, meses antes del estallido de la crisis económica.

Detectar, contener, sujetar

El dibujo de la neoliberalización de los Servicios Sociales que hemos trazado hasta aquí no estaría completo si no añadiéramos un último elemento, un elemento fundamental, de hecho, el elemento más característico de este proceso: el cambio en la función que desempeñan. Para entender esto es preciso que nos remontemos tiempo atrás, al propio origen de los Servicios Sociales como tales. Con el desarrollo del Estado del Bienestar como pacto entre obreros y capital

tras la crisis de 1929, los Servicios Sociales se desplegaron en EE.UU. y en Europa como parte de un conjunto de dispositivos de protección social frente al riesgo para los trabajadores que garantizaba determinados derechos sociales e infraestructuras colectivas. La idea de base: los empresarios obtenían enormes plusvalías del trabajo ajeno y estaban de algún modo obligados a compensar a los trabajadores con ciertas garantías. Es cierto que, en España, este proceso llegaría tarde y mal a causa de la estructura nacional-católica del Estado franquista, que marcaría la red de protección social, fundamentalmente ligada a la iglesia, con un acusado carácter asistencial y caritativo y explicaría en parte el subdesarrollo de nuestro Sistema de Servicios Sociales en comparación con el de otras regiones de Europa. No obstante, incluso aquí, paulatinamente, y de manera más clara con el proceso de transición hacia la democracia parlamentaria, se fueron implantando en la lógica del sistema los principios de protección hacia los trabajadores en general y hacia las capas socialmente más vulnerables en particular.

Sin embargo, esto sería por poco tiempo. Con la introducción de la lógica neoliberal en los Servicios Sociales, desaparece la idea de que el modelo de acumulación lleva implícita una asimetría y genera desigualdades que está obligado a paliar o compensar de alguna manera, aunque sea de forma muy parcial. Esto no conduce tanto a una eliminación de los Servicios Sociales como a una reconversión de los mismos, con una reasignación de funciones, que supone, de hecho, un mayor peso específico de la intervención social en su seno ¿Cuáles son las nuevas funciones a las que nos referimos?

Por un lado, la detección y contención de aquellos “puntos de inestabilidad” en lo social que podrían desembocar en fenómenos disruptivos y potencialmente peligrosos para el buen funcionamiento (competitivo, productivo) de la población. Al igual que cierto enfoque médico de las epidemias considera que no se trata tanto de curar a todos los enfermos, como de acotar la enfermedad, para que no se contagie, separando a los enfermos incurables, determinando diferentes franjas de riesgo y estableciendo medidas preventivas y tratamientos específicos para cada franja, etc. En la intervención social neoliberal no se trata tanto de eliminar por completo estos puntos de inestabilidad, como de identificarlos a tiempo y mantenerlos a raya. En otras palabras, no se trata tanto de resolver el problema, como de localizarlo, acotarlo, evitar su proliferación y mantenerlo dentro de determinados límites de “tolerabilidad”.

Ilustra de manera muy nítida esta idea de identificación de puntos de inestabilidad el sistema de antenas que el Plan Madrid tenía previsto poner en marcha:

- *Íbamos a poner en marcha, no sé si lo han hecho, un sistema de antenas. Queríamos crear 25/50 personas socialmente importantes en cada distrito, socialmente importantes puede ser el quiosquero de determinada esquina, que nos permitieran ir haciendo una encuesta trimestral a esas... que al final eran casi 500 personas en la ciudad de Madrid, muy bien identificadas, que nos permitieran ir haciendo una encuesta trimestral y eso nos iba a dar muchas pistas. Además, esa encuesta trimestral nos iba a decir a que ahora el botellón se está haciendo en aquella esquina, en vez de en ésta. Para cuando nosotros nos damos cuenta por los cauces oficiales ha tenido que haber veinticinco quejas de vecinos, la policía ha tenido que tramitar, la policía primero ha actuado de manera policial, luego actúa no-sé-qué y finalmente cuando están desesperados que no hay forma “ni pa dios” de cargarse el botellón, acaban mandando una notita a Servicios Sociales para ver si ellos son capaces y mandan... y luego Servicios Sociales actúa y otro año más tarde nos mandan una nota a nosotros, a ver si mandamos un Mediador Intercultural y han pasado tres años [...] [y el botellón] ha cambiado de sitio [...].*
- *Los procesos son mucho más rápidos...*
- *Son mucho más rápidos. Entonces estábamos poniendo en marcha ese sistema de antenas, de personas que saben lo que pasa en la zona. Nosotros queríamos hacer una entrevista cada tres meses que nos fuera dando la realidad de lo que estaba pasando (entrevista con Tomás Vera, julio de 2008).*

La figura, aún muy difusa e incipiente, del dinamizador de espacios públicos, que ha venido a sustituir a los antiguos mediadores interculturales del Ayuntamiento de Madrid, parece apuntar en esta misma dirección de “monitoreo” permanente de lo social. De la idea de contención que acompaña este tipo de figuras y dispositivos, nos habla un Trabajador Social:

Si empiezas a repasar la... una gran parte de los programas de intervención social que conocemos, que conozco por lo menos yo, me pregunto si realmente los usuarios son los usuarios, es decir, son los demandantes. Muchas veces la demanda viene de unos colectivos hacia otros colectivos, es decir, hacemos una intervención, que tiene que ver en función de contención o control [...] estamos dando una intervención, sobre una demanda de un colectivo, que lo que quiere es... “para mí el problema son unos terceros y quiero que intervengas con esos terceros para quitarme a mí el problema” (Taller de reflexión con trabajadores sociales, julio de 2008).

Dentro de esta imagen de la intervención social no como respuesta a demandas de un colectivo específico, sino como un conjunto de operaciones puntuales sobre grupos considerados molestos, de riesgo, en riesgo, etc.⁸ volvemos a ver cómo la idea de lo social no es la de un conjunto de sujetos de derecho, sino la de un objeto de gobierno, que se divide constantemente según franjas de vulnerabilidad, riesgo, peligrosidad, etc., a fin de identificar zonas de lo social que, según esta lógica, requerirían un seguimiento más exhaustivo y tratamientos específicos.

La segunda función que asumen, de manera prioritaria, los Servicios Sociales de corte neoliberal es la de sujeción de aquellos estratos sociales que, al vivir en condiciones más duras, pueden resultar más disruptivos: por un lado, individualizando, es decir, cortando aquello que cada situación particular tiene de común con otras situaciones; por otro lado, culpabilizando, es decir, haciendo a cada cual responsable de manera individual de su propia situación.

Progresivamente, las diferentes prestaciones económicas y dotaciones sociales que en un tiempo fueron consideradas derechos sociales se van convirtiendo en “ayudas” que se dan como inversión en una persona determinada. Como cada cual es responsable, individualmente, de la situación en la que está, salir de una situación difícil depende del propio esfuerzo. Al recibir una “ayuda” se contrae pues una deuda, que habrá que devolver demostrando, con el “buen comportamiento”, que uno es merecedor de tal “ayuda”, porque se está esforzando para mejorar su propia situación.

Tomemos un ejemplo al azar. Laura lleva cerca de tres meses acudiendo todas las semanas al centro de Cáritas de su barrio para tramitar una “Hoja de Caridad”. Cada vez que regresa al Centro (bien para entregar documentación necesaria o bien para informarse del estado del trámite) debe responder a un completo interrogatorio por parte de los trabajadores del recurso sobre la escolarización de sus hijos o la mejora de su higiene personal y demostrar sus esfuerzos para la obtención de una vivienda (algo bastante absurdo puesto que Laura no percibe ningún tipo de ingreso o prestación). Resulta cuando menos paradigmático, sobre todo si se tiene en cuenta que su precaria situación le hace cumplir todos los requisitos para la concesión de dicha ayuda, indistintamente de si sus hijos se

8 Sobre la idea de sujetos en/de riesgo, véase D. Ávila y M. Malo, “¿Quién puede habitar la ciudad? Fronteras, gobierno y transnacionalidad en los barrios de Lavapiés y San Cristóbal”. Observatorio Metropolitano, Madrid, ¿la suma de todos? Globalización, territorio, desigualdad. Madrid. Traficantes de sueños, 2007, pp. 576-602.

encuentran o no escolarizados, con mayor o menor higiene y de si ha sido capaz de operar el milagro de encontrar una vivienda sin ingresos.

La traducción específica de estos mecanismos de individualización y culpabilización en el caso de los inmigrantes (y más aún en el caso de los sin papeles) es cada vez más la ideología de la integración: la idea de que si haces esfuerzos para integrarte, es decir, si incorporas un conjunto de códigos y te tragas la rabia que pueda generarte el rechazo, el racismo y la discriminación, aceptando que, al ser extranjero, te corresponde cierta subalternidad, las cosas te irán bien, tendrás papeles y tendrás trabajo. Esto es lo que cada profesional de lo social debe transmitir a los inmigrantes. Y cada contacto entre un profesional de lo social y un inmigrante debe ser una ocasión en la que el inmigrante tiene que demostrar que es una “buena persona”, que se está esforzando por integrarse y que merece que le hagan ese informe favorable, ese certificado o esa carta de recomendación de los que depende, ya no sólo la obtención de tal o cual “ayuda”, sino también que la incoación de expulsión no se convierta en una expulsión en firme o que la petición de regularización por arraigo (y por lo tanto, la posibilidad de acceder a un permiso de residencia) se resuelva favorablemente. El acceso a una serie de derechos básicos queda así sujeto a un tú-a-tú entre el inmigrante y aquellos susceptibles de ofrecerle un sello con peso institucional. Y ese tú-a-tú se rige por el baremo del “esfuerzo de integración”.

Habrán inmigrantes que sigan el juego sin acabar de creérselo, sabiendo que es el aro por el que tienen que pasar para conseguir regularizar su situación. “Miento para sobrevivir”, dirá Mamadou. Pero habrá otros que introyectarán la ideología de la integración. Moussa fue puesto en libertad tras un largo encierro en el Centro de Internamiento de Aluche (Madrid), durante el cual fueron a visitarle muchas personas con documento de identidad español; mientras lo celebraba, explicaba que le habían liberado porque el Director del Centro se había dado cuenta de que una persona con tantas visitas tenía que ser una “buena persona”. En realidad, la mayoría oscilarán entre la sujeción y la resistencia. Moha, por ejemplo, se queja de la ONG a la que lleva acudiendo desde hace dos años: “Es una mierda. Dicen que ayudan a los inmigrantes, pero no te dan nada. Sólo psicólogo, psicólogo, ¡como si los inmigrantes estuviéramos locos!”. Sin embargo, al preguntarle qué es lo que cree que le ha aportado la ONG en estos dos años, afirma: “Me han civilizado. Un poco. Yo no sabía nada”. Es posible que escogiera las palabras de esta frase de manera un tanto azarosa. Pero las reminiscencias coloniales del verbo transitivo “civilizar” dan que pensar.

Crisis y riesgo

La actual crisis económica es un maravilloso punto de mira para ver en qué medida la idea de protección social frente al riesgo de las clases trabajadoras se ha convertido en un elemento cada vez más marginal de las políticas sociales públicas. De hecho, si por algo se caracteriza esta crisis es por demostrar que, en el neoliberalismo, los “riesgos económicos” se transfieren a los estratos más bajos de la escala social. Así, la acumulación de patrimonio, los seguros privados y la posibilidad de transferir el riesgo a los mercados bursátiles ha protegido en buena medida de la debacle a la elite empresarial que, además, ha disfrutado de la protección directa del Estado: el 7 de octubre de 2008, cuando ya poca gente dudaba de la realidad de una crisis anunciada, el presidente del Gobierno, José Luis Rodríguez Zapatero, comparecía triunfante en la Moncloa para explicar al país el paquete de medidas económicas con las que pretendía hacer frente a la crisis. Dos días más tarde, el Congreso de los Diputados aprobaba por amplia mayoría una propuesta que evidenciaba que era lo primero que se quería proteger: creación de un fondo de 30.000 millones para la compra de activos bancarios y avales bancarios de hasta 100.000 millones de euros por cuenta y entidad.

Mientras, los estratos más bajos de la escala social se han visto ahogados no sólo por la progresiva destrucción de puestos de trabajo y la imposibilidad de pago de créditos e hipotecas⁹, sino también por la amenaza de una mayor desregularización laboral: la CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales) ha pedido al Gobierno en reiteradas ocasiones el abaratamiento del despido a través de la creación de un nuevo “contrato de crisis”. A ello se suma la realidad de unas infraestructuras públicas crecientemente privatizadas y una intensificación de la precarización del empleo, fruto de la retórica de la culpa (“todos somos responsables de esta crisis, todos debemos sacrificarnos para salir de ella”) y de un miedo al desempleo que invita a tragar con lo que sea. Como

9 La única medida económica aprobada a este respecto por el Gobierno, el aplazamiento del pago de la mitad de la cuota de la hipoteca a las personas paradas hasta diciembre de 2010, no sólo deja fuera a gran parte de la población (nos referimos a aquellos que no han perdido su empleo pero han sufrido un empeoramiento de las condiciones del mismo o se han visto incapaces de hacer frente a la subida del precio de las hipotecas ante los vaivenes del Euríbor, así como a aquellos que han perdido su empleo pero no figuran en las listas del INEM, en su mayoría inmigrantes sin papeles) sino que, además, un análisis más cuidadoso de la medida desvela que las personas paradas no verán reducida la cantidad a abonar, más bien al contrario, al sumarse los intereses de los dos años que posterguen el pago de la vivienda. En los últimos meses, el Gobierno ha anunciado en reiteradas ocasiones la puesta en marcha de nuevos paquetes de “medidas sociales” y de incremento de la carga impositiva a las rentas del capital, pero, en el momento en que cerramos este texto, ninguno de ellos se ha materializado aún.

guinda de esta precarización: la aprobación indiscriminada por parte del Gobierno de un sin número de Expedientes de Regularización de Empleo, incluso en empresas que han visto aumentados sus beneficios (Grupo Volkswagen) o que tienen asegurada una producción para este año equiparable a la de años anteriores (Peugeot Villaverde).

No cabe duda de que la crisis se está cebando de manera particular con los inmigrantes, aumentando la desigualdad entre éstos y la población autóctona¹⁰.

Sin embargo, ni el III Plan de Integración 2009-2012 de la Comunidad de Madrid ni el II Plan Madrid de Convivencia 2009-2012 del Ayuntamiento de Madrid abordan la cuestión. Probablemente, en el contexto de la neoliberalización de la intervención social, sería mucho pedir.

¹⁰ Algunas cifras, no exhaustivas, para reforzar esta afirmación: buena parte de los nuevos parados son inmigrantes, ya que el desempleo está creciendo particularmente en los sectores que ocupaban mayoritariamente (la construcción y los servicios), a lo que se suma la escasez de empleo en los trabajos de recolección, a los que han recurrido trabajadores nacionales en paro que hace tiempo habían abandonado esta actividad (por ejemplo, en Jaén, cerca de 15.000 andaluces en paro, procedentes en su mayoría del sector de la construcción, se han incorporado en esta temporada a los trabajos de recolección. Fuente: El País, 23/01/2009).

Según los datos ofrecidos por el Ministerio de Trabajo, el paro registrado entre los extranjeros asciende a 473.091 personas (datos de febrero de 2009). En los últimos doce meses, el crecimiento del paro en este colectivo ha sido del 83,11%, frente a un 66,4% de media nacional.

La situación es aún más preocupante si se tiene en cuenta que en estas estadísticas no aparecen los migrantes sin papeles (no sólo porque el número de parados crecería significativamente, sino porque este colectivo no cuenta con ningún tipo de prestación por desempleo aunque haya trabajado) y que los migrantes con papeles en paro ven su permanencia en España en suspenso: sin un empleo no podrán renovar su permiso de residencia y trabajo y caerán en la clandestinidad después de haber contribuido al crecimiento económico de este país.

Las cifras fuera del marco laboral confirman la particular virulencia de la crisis para con los inmigrantes: la última Encuesta de Pobreza y Desigualdades Sociales 2008 muestra que, en los últimos meses del pasado año, la incidencia de la pobreza entre los inmigrantes ha pasado a ser trece veces superior a la de las personas con nacionalidad española. Según el III Informe sobre la Pobreza, el 70% de las personas que han usado los servicios de Cáritas en el último año son de origen extranjero. Seis de cada diez personas que duermen en la calle en Barcelona son también extranjeras (datos del último estudio elaborado por la Obra Social de la Caixa de Catalunya).

TRABAJADORES Y USUARIOS: AMBIVALENCIAS DE UNA RELACIÓN

En este contexto de neoliberalización de las prestaciones sociales, los que trabajan en el sector no lo tienen fácil. Su relación con los “usuarios” o “beneficiarios” de los recursos en los que se ganan la vida está marcada por cuatro tensiones, que hacen que los múltiples dilemas éticos que plantea la profesión no sean resolubles mediante una dosis de buenas intenciones, por grande que ésta sea.

En primer lugar, tensión entre precariedades, en particular en los servicios específicos externalizados: de un lado, tenemos a trabajadores con contratos mayoritariamente temporales, sueldos mileuristas en el mejor de los casos y sin convenio de regulación en el sector, que se ven obligados a suplir presupuestos cada vez más mínimos alargando e intensificando su propia jornada de trabajo; del otro, las personas que llegan a hacer uso de los recursos o dispositivos donde estos primeros trabajan se encuentran en situaciones aún más precarias, en ocasiones extremas, y necesitan sacar algo del trabajador, porque en muchos casos se trata del único mecanismo de protección social al que pueden recurrir.

Esto es particularmente cierto en el caso de los inmigrantes sin papeles, que tienen denegado el acceso a las formas de protección con una regulación más objetiva, como puede ser la prestación por desempleo. En el centro de esta tensión se instala la lógica de la escasez, de la que el trabajador se convierte en el gestor forzoso: no hay ayudas/infraestructuras/plazas para todos los que las necesitarían y las pocas que existen deben adjudicarse a partir de baremos dictados desde arriba, que no siempre se corresponden con las necesidades reales, sino con “perfiles” de “sujetos en riesgo”, muchas veces contruados al hilo de las excepcionalidades más mediáticas:

- *Y es que es verdad que pasa, desde arriba viene la orden de que mujeres con hijos solas son prioridad de ayuda y ya está... a ti te llegan, y yo el otro día me enfadaba porque me llaman “esta ayuda hay que darla urgente”, “pero ¿urgente por qué?”, “pues porque hay que hacer una hoja de caridad y tienen que tener el perfil”, ¡venga, coño! Y te rebelas, porque tienes otras ayudas que te urgen más, y si te estoy pidiendo trescientos, no me des quinientos. Y una mujer que ha sufrido maltrato va a tener prioridad porque desde arriba es una prioridad.*
- *Las prioridades ¿quién las decide, qué crees que las marca?*

- *Yo insisto en que van con las modas y los medios de comunicación, es que es una cosa tremenda (Entrevista con trabajadora social, junio 2007).*

La lógica de la escasez no sólo limita a quiénes se cubrirá con determinado recurso, sino que está presente en el contraste entre lo que se ofrece y los presupuestos de los que se dispone, precarizando las prestaciones que ya se han concedido y obligando a los trabajadores a hacer auténticos malabarismos. Así nos lo cuentan, por ejemplo, dos trabajadoras del Programa de Acogida Temporal y Atención a Personas de Origen Subsahariano:

Y realmente luego había servicios que sobre el papel se ofrecían, como el apoyo para la adquisición de ropa o para el abono transportes y a la hora de la verdad, nosotras nunca podíamos ofrecerles porque no había presupuesto [...]. Luego también era un volumen muy grande de atenciones, porque teníamos en total cuarenta y nueve plazas de acogida temporal más luego todas las primeras atenciones, que cada día veíamos a bastante gente, ocho mínimo de los nuevos... entonces no abarcabas para poder intervenir bien con la gente ni tenías las herramientas para hacerlo... entonces era todo un poco: “venga, venga, venga...” (Entrevista con trabajadoras sociales, mayo de 2008).

La segunda tensión que se produce tiene mucho que ver con esta misma lógica de la escasez. Nos referimos a la tensión derivada de la función de “arbitraje” que el Trabajador Social debe desempeñar. Puesto que no hay ayudas suficientes para todos los que las necesitan, ante un determinado cupo de personas que cumplen con los requisitos necesarios para acceder a la ayuda, el trabajador se ve en la complicada posición de decidir para quién irá finalmente destinada. Y para ello, en la mayoría de las ocasiones, no hay argumentos objetivos a los que agarrarse: la decisión debe moverse en el terreno de las intuiciones, las percepciones subjetivas, los estereotipos, las complicidades creadas o los “enchufes” con los que el posible receptor cuenta.

Desde la entrevista inicial, en la que se evalúa si la persona podrá acceder a la prestación, el trabajador se convierte en árbitro de la vida del peticionario.

Dentro de la administración quienes atienden son personas, y las personas tienen sus prejuicios y con sus prejuicios deciden. Y depende de dónde vengas, pero hasta para cosas tontas... y no tan tontas... te voy a poner un ejemplo: una mujer sin trabajo, su marido la abandona, no tiene para dar de comer a sus hijos, pero a la par no puede trabajar porque no le han dado la beca de

comedor en el colegio... yo llamé y hablé con el colegio, cómo iba derivada por mí y me conocían, esos niños tuvieron la beca automática... que la situación era real, derivada por mí o no, pero...Y desde Servicios Sociales lo mismo, si hay un informe, lo valoran más. Eso por un lado. Luego el dar por hecho que si eres gitano tienes una economía sumergida y te van a mentir. Esas cosas se dan por hecho... Pero al mismo tiempo interesa darle la ayuda porque las estadísticas suben... ¿quién me interesa por estadística y le doy ayudas? Y ¿a quién mantengo? Esta familia me cae bien, pues sí... ésta se saltó la primera cita, fuera. Depende mucho de los trabajadores sociales... (Entrevista con trabajadora social, junio de 2007).

A la vez, el peticionario sabe que recibirá algo dependiendo de lo que cuente:

Sabes que la mujer maltratada tiene más ayudas... y eso empuja a muchas a decir por ejemplo que yo tengo problemas con mi marido, estoy divorciada... y así reciben ayudas aunque en la realidad no estén separadas (...). Tienes que mentir, para poder recibir ayudas, usar trucos... (Entrevista con una usuaria de Servicios Sociales, junio de 2009).

Pero la cosa no acaba ahí, una nueva tensión aflora de las funciones de “seguimiento” y “contención” que se le exigen al Trabajador Social: como decíamos antes, la ayuda o plaza no se da de una vez por todas, sino que está sujeta a un proceso de seguimiento en el que el receptor debe demostrar que es merecedor de la prestación y que se está esforzando al máximo para mejorar su situación. Como planteaba una trabajadora social en un taller en el barrio de Entrevías, a veces lo que se pide a cambio de la prestación es un imposible, con lo cual la deuda contraída al recibir la ayuda, plaza o servicio se convierte en una deuda infinita, porque no se puede pagar. Una situación parecida plantean las trabajadoras sociales del Programa para Población Subsahariana:

- *Luego había una segunda parte, que era el programa de acogida como tal, que consistía en la estancia en piso supervisado durante tres meses como máximo, tiempo en el que tenían que seguir un itinerario... intentar avanzar en el proceso de aprendizaje del idioma, realizar búsqueda activa de empleo...*
- *...el objetivo final era que salieses después de esos tres meses con una estabilidad laboral de persona sin papeles, que ya nosotros mismos con papeles ni siquiera la tenemos..., ellos tenían que tener una estabilidad laboral y haberse alquilado una habitación (tono de indignación), ¡tener*

autonomía propia en tres meses! Nada real con la realidad administrativa que tiene esta gente...

Así, tenemos de un lado a un trabajador obligado a hacer las veces de controlador y vigilante de la vida de otro, pidiéndole esfuerzos imposibles, y, de otro, a un “beneficiario” al que se invita a construirse una máscara *ad hoc* para mantenerse conectado a la rueda de las prestaciones sociales específicas. Es frecuente que esta función de controlador entre en contracción directa con los objetivos transformadores con los que el trabajador llegó a su proyecto, colocándole en demasiadas ocasiones al servicio de aquello que en un principio pretendía transformar.

La última tensión a la que hacíamos referencia tiene que ver con la tecnificación de lo social y la delegación que la acompaña. “Sólo un experto puede ver que hay un problema/sólo un experto puede resolver el problema”, dice Laurie Anderson en una maravillosa *performance* musical¹¹. Y, realmente, cada vez más, cuando lo social se ha convertido en objeto de gobierno, los expertos, los “técnicos”, pasan a ser considerados los únicos en condiciones de definir los problemas de esa abstracción que se llama “lo social” y de realizar sobre ese objeto las intervenciones precisas que los resuelvan, corrigiendo las desviaciones de su funcionamiento natural. El Trabajador Social, el Educador Social, la Agente de Igualdad, el Mediador Intercultural son, en este marco, “técnicos de lo social” y, como tales, se les da la prerrogativa de determinar cuándo hay un problema dentro de su campo de intervención y cuáles son las técnicas que hay que aplicar para resolverlo. De esta manera, se expropia a las personas de la posibilidad de definir sus problemas y de buscar las soluciones más adecuadas de acuerdo con los recursos con los que cuentan (económicos, relacionales, creativos, de infraestructura...). Sí, es verdad, se les pide información, participación, de manera constante, pero siempre dentro de cauces, marcos, problemáticas definidas por los “técnicos”. El resultado inmediato es la delegación: dejemos las cosas en manos de los “expertos”, que son los que saben.

De esta manera, volvemos a tener, de un lado, al “usuario”, que “informa”, comunica la “experiencia”, “participa”, y, de otro, al “técnico”, que ordena esa información, aporta análisis para enmarcar lo experiencial, dinamiza y regula la participación, define los ritmos, los objetivos y los formatos.

11 “Only an expert can see there’s a problem/only an expert can deal with the problem”. Laurie Anderson, Only an expert.

Y luego llegas [a una reunión], ellos todos trajeados, con esas palabras que usan que nadie entiende, gente que es supertécnica y que no, que tú no sabes ni lo que estás diciendo y yo soy el inteligente ¿no? y yo les dije “mire usted, a mí me habla como si estuviéramos en zapatillas o no le entiendo, a mí no me hable técnico porque si el no-séqué, porque no”... se creen que como vienen de la Universidad, ya pueden hacer lo que quieran [...] piensan que tú no eres nadie, y luego todas estas cosas son por la mañana, trabajas, no puedes ir a reuniones, tienes que pedir permiso, entonces bueno... Lo que pasa es que yo ya estoy cansada de ir a miles de reuniones, siempre diciéndome lo que hay que hacer (conversación con una vecina del barrio de San Cristóbal de los Ángeles, Madrid, primavera 2008, reproducción a partir de notas).

Lo que hago en el curro es mucho más dirigista [de lo que hago en otros espacios de participación sin «trabajadores» externos]. Aunque yo intente que no sea así, inevitablemente lo es. Porque te exigen unos resultados, tienes unos objetivos en concreto, tienes [...] una entidad por detrás que te está pagando, o sea que eres una trabajadora asalariada. Quiero decir, que hay unos objetivos, y entonces sí que es verdad que hay cierta flexibilidad, comparado con otros recursos, probablemente para que tú hagas tus propias líneas de trabajo, y en ese sentido sí que hay un cierto margen, pero en última instancia hay unos intereses y unos objetivos que tienes que cumplir. Y entonces en pro muchas veces de eso y como trabajadora asalariada, diriges los procesos hacia un lado y no hacia otro, y tienes un papel mucho más protagonista del que tienes en otros espacios de participación (entrevista con trabajadora de lo social, julio de 2009).

Desde esta cuádruple tensión (entre precariedades, por la función de arbitraje, por la de seguimiento y contención, por la tecnificación de lo social), pareciera que, en la relación entre trabajador de lo social y usuario o beneficiario de las prestaciones sociales, hay un abismo insalvable. Sin embargo, los diferentes talleres, conversaciones, entrevistas, etc., que hemos tenido con trabajadores de lo social nos sugieren que, en esa relación, por debajo y más allá de estas tensiones, se produce algo más: inevitablemente, se genera vínculo y, a veces, ese vínculo desestabiliza las posiciones creadas por la propia lógica de las prestaciones sociales específicas y externalizadas (el trabajador precario-el excluido, el árbitro-el mentiroso, el controlador-el controlado, el técnico experto-el informante objetualizado) a veces, se generan alianzas que ponen en cuestión aspectos clave del (mal) funcionamiento de las cosas.

De hecho, en sociedades cada vez más segregadas, a veces, los dispositivos y recursos externalizados de los Servicios Sociales funcionan de punto de contacto entre realidades sociales diferentes. Punto de contacto ambivalente, sin duda, por todas las tensiones por las que está atravesado, pero con un potencial para la transformación. Por ejemplo, en el caso de algunos dispositivos del Plan de Convivencia del Ayuntamiento de Madrid afectados por cierres y cambios en la entidad gestora, hemos podido ver cómo trabajadores y usuarios se organizaban juntos contra el cierre, pero también cómo, a través de su trabajo, personas autóctonas habían podido ver con sus propios ojos los efectos perversos de la Ley de Extranjería y entender el punto de vista de muchos inmigrantes y cómo, a través del contacto con estos trabajadores, inmigrantes recién llegados habían podido crear redes sociales y de apoyo mutuo en un país que les estaba dando una acogida más bien hostil.

La pregunta que nos queda entonces, después de haber podido constatar entre muchos trabajadores de lo social el malestar, la lucidez crítica y las prácticas de alianza con los “usuarios”, es si es posible y cómo, potenciar este tipo de impulsos contra la precariedad propia y ajena, contra la función de arbitraje y contención y contra la expropiación de los problemas a sus protagonistas desde ese punto de contacto que es la intervención social en particular y los Servicios Sociales en general. Con esta pregunta nos gustaría concluir nuestra reflexión.

APOYO EN LA ORGANIZACIÓN DE INTERVENCIONES EN EL ÁMBITO INSTITUCIONAL

PAPEL DEL PROFESIONAL SOCIO SANITARIO EN LA ATENCIÓN INTERDISCIPLINAR DE LA DEPENDENCIA

Autora: Rocío Pollo Martín¹

ISBN: 978-84-9839-205-0

Editorial: Ideaspropias Editorial (www.ideaspropiaseditorial.com)



La publicación “*Atención a las personas en situación de dependencia en España: libro blanco (2005)*” puso en evidencia la necesidad de desarrollar nuevas políticas sociales para garantizar una adecuada atención de la problemática de las personas dependientes en España. En el año 2006, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia era aprobada como respuesta a dicha necesidad social.

Con la aplicación de la citada Ley, y la consiguiente puesta en funcionamiento del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD),

¹ *Rocío Pollo Martín* (Salamanca, 1977) es Licenciada en Psicología por la Universidad de Salamanca y Técnica Superior en Servicios Sociales con la especialización en Dirección y Gestión de Centros de Servicios Sociales. Asimismo, ha cursado un Máster en Gerontología por la Universidad de Salamanca y un Master Business Administration (MBA) en la Escuela Europea de Negocios de Salamanca. Su experiencia profesional se ha centrado en el área de Servicios Sociales y Tercera Edad. Ha realizado trabajos de dirección y asesoramiento de residencias de personas mayores, y ha ejercido de Psicóloga Gerontóloga en diversos centros. Además, tiene una amplia experiencia docente como formadora de cursos de organización de centros sociales y como Profesora Asociada en la Facultad de Psicología de la Universidad de Salamanca.

surge la necesidad, entre otras, de formar nuevos profesionales y de dotar a éstos de las herramientas necesarias para que puedan proporcionar una atención de calidad a los usuarios de los diferentes recursos existentes. Entre dichos recursos se encuentran las instituciones de atención a personas en situación de dependencia.

La proporción de cuidados de calidad en las instituciones de atención al dependiente supone un importante trabajo por parte de un significativo grupo de profesionales del sector, entre los que se encuentra el profesional de atención sociosanitaria, pieza clave y herramienta de apoyo en las intervenciones que han de llevarse a cabo para la promoción de la autonomía de los usuarios de estos centros.

En esta obra publicada por Ideaspropias Editorial, *“Apoyo en la organización de intervenciones en el ámbito institucional”*, la autora, Rocío Pollo Martín, aborda el binomio autonomía-dependencia y muestra los entresijos de la organización de las instituciones de atención a la dependencia, haciendo hincapié en el importante papel del profesional de atención sociosanitaria en la preparación y apoyo a los diversos profesionales en las intervenciones durante la acogida e ingreso de nuevos usuarios, la realización de las Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD) y otras tareas encaminadas al fomento de la autonomía de los usuarios, de manera que se garantice la calidad de los servicios prestados y la satisfacción de las personas atendidas.

El objetivo general de esta obra es capacitar al futuro profesional de atención sociosanitaria para la preparación y el apoyo en las intervenciones de atención a los dependientes y a su entorno en el ámbito institucional, según las pautas e indicaciones marcadas por el equipo interdisciplinar.

PUBLICACIONES RECIBIDAS EN EL COLEGIO PARA CONSULTA

LIBROS

L'ESCOLA DE FORMACIÓ SOCIAL TORRAS I BAGESEWS. LA VOLUNTAT DE FER PAÍS. MANRESA 1959-1979

Autores: Montserrat Colomer i Salmons, Carles Llussà i Ruiz y Montserrat Edita: Impuls a l'Acció Social Edición: Julio 2009.

POLÍTICAS Y BIENES SOCIALES. PROCESOS DE VULNERABILIDAD Y EXCLUSIÓN SOCIAL

Coordinadora: Ana Arriba González de Durana Edita: Fundación FOESSA (Fomento de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada) Edición: 2008.

EL TRABAJO SOCIAL EN CATALUNYA 1932-1978

Autora: Montserrat Colomer i Salmons Edita: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales e Impulso a la Acción Social Edición: 2009.

ESTRATEGIAS EDUCATIVAS CON ADOLESCENTES Y JÓVENES EN DIFICULTAD SOCIAL. EL TRÁNSITO A LA VIDA ADULTA EN UNA SOCIEDAD SOSTENIBLE

Director: Miguel Melendro Estefanía (Dir.) Edita: UNED y Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General de Infancia y Familia del Ayuntamiento de Madrid.

REVISTAS

REVISTA INTERNACIONAL LES POLITIQUES SOCIALES: "GESTIÓN DE CASOS (Y MÉTODOS AFINES) EN SERVICIOS SANITARIOS Y SOCIALES". Nº 25-26

Edición en Castellano de la Revista Internacional Les Politiques Sociales, Bélgica, 1935

Coordinador: Demetrio Casado, en colaboración con SIPOSO, Caja Madrid Obra Social, Asociación para la Promoción e Inserción Profesional, Hacer Editorial y Service Social Dans le Monde Edita: Hacer Editorial Edición: Mayo 2009.

REVISTA ESPAÑOLA DE DROGODEPENDENCIAS. VOLUMEN 34. Nº 4. MONOGRÁFICO (I PARTE) SOBRE "LA PREVENCIÓN EN TIEMPOS DE CRISIS"

Edita: Asociación Española de Estudios en Drogodependencias. AESED Edición: 2009.

REVISTA DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA DE EDUCACIÓN SOCIAL

Edita: Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés Universidad Ramón Llull Edición: Septiembre-Diciembre 2009.

REVISTA DE TREBALL SOCIAL (RTS) Nº 186 "MIGRACIONES: EL VALOR DE LA INTERCULTURALIDAD (I)"

Edita: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Catalunya Edición: Abril 2009.

REVISTA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL. VOL. 18. Nº 3

Edita: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Coordinadora Estatal de Intervención Social Edición: 2009.

REVISTA ACCIONES E INVESTIGACIONES SOCIALES. Nº 27

Edita: Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo. Universidad de Zaragoza
Edición: Nº 27 de Julio de 2009.

REVISTA HUMANISMO Y TRABAJO SOCIAL. Nº 7

Edita: Escuela Universitaria de Trabajo Social "Ntra. Sra. del Camino de la Universidad de León
Edición: 2008.

REVISTA DE TRABAJO SOCIAL PORTULARIA. VOL. IX. Nºs 1 Y 2

Edita: Universidad de Huelva
Edición: Julio de 2009 y Diciembre 2009 respectivamente.

REVISTA DE ESTUDIOS PENITENCIARIOS. Nº 254

Edita: Secretaría General de Instituciones Penitenciarias. Ministerio del Interior
Edición: 2008.

CUADERNOS DE ÉTICA APLICADA A LA INTERVENCIÓN SOCIAL: EL VELO EN LA ESCUELA. LA CULTURA DE LAS PERSONAS SORDAS. DISCAPACIDAD INTELECTUAL, TRABAJO Y SEXUALIDAD". Nº 3

Autor: Miguel A. Verdugo y Lluís Fortuny
Edita: Observatori d'Ética Aplicada a la Intervenció Social. Parc Científic i Tecnològic de la Univesitat de Girona
Edición: 2008.

ALTERNATIVAS. CUADERNOS DE TRABAJO SOCIAL. Nºs 15 Y 16

Edita: Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Alicante.
Edición: Diciembre 2007 y 2009 respectivamente.

CUADERNOS DE TRABAJO SOCIAL (CTS). VOL. 22

Edita: Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid
Edición: 2009.

**DOCUMENTOS/INFORMES/
GUÍAS/BOLETINES/JORNADAS/
CUADERNOS/PROYECTOS/
INVESTIGACIÓN/
ESTUDIOS/PLANES**

**MANUAL PRÁCTICO PARA MEDIADORES
“FUNDAMENTOS DE LA MEDIACIÓN
FAMILIAR”**

Autor/es: John M. Haynes
Edita: Caia Ediciones
Edición: Diciembre 2006.

MANUAL DE REFERENCIA SORDOCEGUERA

Edita: Federación Española de
Sordoceguera (FESOCÉ)
Edición: Junio 2009.

**ESTUDIO ANÁLISIS DE LA ANCIANIDAD EN
EL MEDIO PENITENCIARIO**

Coordinador: Concepción Yagüe Olmos.
Samuel Andújar Núñez, Luis Fernando
Barrios Flores, Jesús Miguel Cáceres
García, Francisco Lerín Pérez, Miguel
Martín Casillas
Edita: Secretaría General de Instituciones
Penitenciarias. Ministerio del Interior
Edición: 2009.

**CONCLUSIONES DEL “I CONGRESO DE
TRABAJO SOCIAL EN MÁLAGA.
VEINTICINCO AÑOS DE COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD”**

Editado: Colegio Oficial de Diplomados en
Trabajo Social y Asistentes Sociales de
Málaga
Edición: Abril 2009.

**SEMINARIO DE INTERVENCIÓN Y
POLÍTICAS SOCIALES. SELECCIÓN DE
CRITERIOS Y PROPUESTAS DEL SIPOSO
PARA EL PERFECCIONAMIENTO DE LOS
SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA.
CUADERNOS DEL SIPOSO 1**

Edición: Edita POLIBEA, S.L.
Edición: Julio 2007, Diciembre 2007 y Julio
2009 (tercera edición).

**CUADERNOS DEL OBSERVATORIO NAVARRO
DE EMPLEO. SERVICIOS DOMÉSTICOS Y
SERVICIOS PERSONALES EN EL HOGAR. Nº 7**

Autores: Gabinete de Estudios de CC.OO.
de Navarra
Editan: Observatorio Navarro de Empleo,
Inafre y Comisiones Obreras de Navarra
Edición: 2009.

JURISPRUDENCIA PENITENCIARIA 2008

Edita: Secretaría General de Instituciones
Penitenciarias. Ministerio de Interior
Edición: Septiembre 2009.

**BAROMETRO DE EMPLEO DE LA CIUDAD DE
MADRID. Nº 4 Y 5**

Edita: Consejo Económico y Social
Edición: 2009.

**LA NEGOCIACION COLECTIVA EN LA
COMUNIDAD DE MADRID EN 2008 Y
AVANCE DE 2009**

Edita: Consejo Económico y Social
Edición: 2009.

**BOLETÍN DE INFORMACIÓN SOCIOLABORAL
INTERNACIONAL. Nº 159**

Edita: Subdirección General de Informes
Socioeconómicos y Documentación.
Ministerio de Trabajo e Inmigración.
Gobierno de España
Edición: Agosto-Septiembre 2009.

BOLETÍN SOBRE ESTADÍSTICA BÁSICA DE MEDIDAS DEL OBSERVATORIO DE LA INFANCIA Nº 7: MEDIDAS IMPUESTAS A LOS MENORES INFRACTORES. Nº 10: MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA

Edita: Observatorio de la Infancia del Ministerio de Sanidad y Política Social. Gobierno de España
Edición: 2008 y 2009 respectivamente.

GUÍA METODOLÓGICA DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE POBREZA Y EXCLUSIÓN SOCIAL

Edita: EAPN España (Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español –EAPN-ES)
Edición: 2009.

GUÍA PARA CUIDADORES DE PERSONAS MAYORES EN EL HOGAR. COMO MANTENER SU BIENESTAR. COLECCIÓN MANUALES Y GUÍAS SERIE DEPENDENCIA

Autores: Javier López Martínez y María Crespo López
Edita: Ministerio de Educación, Política Social y Deporte. Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)
Edición: 2009.

MEMORIAS

MEMORIA 2008 DE LA FUNDACIÓN PERE TARRÉS. COMPROMISO EDUCATIVO Y SOCIAL

Edita: Fundación Pere Tarrés
Edición: 2009.

MEMORIA ANUAL 2008 - SERVICIO DE EMERGENCIA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Edita: Servicio de Emergencia Social. Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Familia y Asuntos Sociales
Edición: 2009.

MEMORIA DEL “V PREMIO A LAS MEJORES PRÁCTICAS EUROPEAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS”

Edita: Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.

BALANCE ANUAL 2008 DE LA AGENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA LA REEDUCACIÓN Y REINSERCIÓN DEL MENOR INFRACTOR

Edita: Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducción y Reinserción del Menor Infractor
Edición: 2009.

MEMORIA 2008 DEL CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES

Edita: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales
Edición: Aprobada en Asamblea General Ordinaria del día 9 de mayo de 2009.

El País, 6 de enero de 2010

El paro crece en Madrid por encima de la media nacional

La cifra de desempleo aumenta 13 puntos más que en el resto del país durante los dos últimos años

I. S. G. Madrid
 Hace más de 14 años que las listas del paro en la región no pesaban tanto. Esta obesidad estadística tiene una traducción: ya hay 451.929 parados en Madrid, el doble que al comienzo de la crisis en el verano de 2007, según los datos publicados ayer por el Ministerio de Trabajo e Inmigración. Durante el año pasado, 106.596 personas se incorporaron a las listas del paro, lo que supone un aumento del 30,8% respecto a 2008, según la estadística estatal.

Hace dos años, cuando comenzó la crisis, la región era la locomotora de España y su economía, la envidia del país. Pero Madrid ha digerido mal la recesión. El paro la ha golpeado sin piedad. En los últimos dos años ha crecido el paro en la Comunidad en el resto del Estado, según los datos del ministerio. Desde principios de 2008, las listas del paro en la región han engordado

un 97,22%, frente al aumento medio del 84,2% en España. La afiliación a la Seguridad Social también cayó en Madrid durante 2009 (un 4,35%) más que la media nacional (3,93%).

La razón de esta diferencia está en las especiales características del mercado laboral madrileño: muy volcado en el sector servicios y con una temporalidad muy alta. "Al desplomarse la construcción muchos servicios que giraban en torno a ella se han resentido", explica Nuria Albert, responsable de Empleo de UGT. "La tendencia alista del desempleo se ha visto empujada por el sector de la construcción y la caída de los contratos temporales, los que

| Comunidad de Madrid | Variación sobre diciembre 2009 | | Variación sobre diciembre 2008 | |
|-------------------------------|--------------------------------|---------|--------------------------------|---------|
| | Diferencia | % | Diferencia | % |
| Total | | | | |
| Paro registrado | 451.929 | 3,705 | 106.596 | 30,87 |
| Hombres | 236.009 | 6,130 | 56.767 | 31,67 |
| Mujeres | 215.920 | -2,425 | -1,111 | 49,829 |
| Paro menores de 25 años | 49.407 | -3,630 | -6,49 | 8,661 |
| Hombres | 28.635 | -1,469 | -4,94 | 4,056 |
| Mujeres | 20.772 | -1,941 | -8,55 | 4,605 |
| Paro sin empleo anterior | 16.079 | -7,75 | -4,60 | 3,030 |
| Paro sin empleo anteriormente | 435.850 | 4,460 | 1,04 | 103,566 |
| En la agricultura | 2.358 | -21 | -0,88 | -153 |
| En la industria | 41.148 | 107 | 0,26 | 14,708 |
| En la construcción | 82.621 | 5,370 | 6,95 | 21,541 |
| En los servicios | 309.723 | -976 | -0,31 | 67,470 |
| Paro registrado (extranjeros) | 97.625 | 2,710 | 2,86 | 23,990 |
| Número de contratos | 135.999 | -12,306 | -8,30 | -552 |
| España | | | | |
| Paro registrado | 3.923.693 | 54,657 | 1,41 | 794,640 |
| Número de contratos | 1.137.565 | -66,462 | -5,52 | 19,988 |

Fuente: Comunidad de Madrid y Ministerio de Trabajo. EL PAÍS

resiste mejor la coyuntura que el resto. El investigador de la Fundación de Estudios de Economía Aplicada Florentino Felgueroso considera que el mercado laboral de Madrid es más flexible que el del resto del país. "Sigue la misma tendencia, pero acusa más los ciclos". Y prosigue: "Si hasta ahora nos ha preocupado hasta dónde llegará el número de desempleados, a partir de ahora habrá que preocuparse de cuanto tiempo estarán estas personas en el paro". El experto considera que los parados de Madrid tienen una alta ocupabilidad. "Son parados de alta calidad, con una alta cualifi-

cación", sostiene. Maricruz Elvira apunta en la misma dirección. "El grado de preparación de los desempleados madrileños es muy alto tanto por la cualificación como por la disposición a trabajar. Se han incorporado al paro muchos trabajadores procedentes del sector servicios, con empleos temporales y que están listos para recolocar-se", explica.

Pese a que la mayoría de parados proceden del sector servicios, el desempleo en la industria ha crecido un 56% en 2009 por el gran número de Expedientes de Regulación de Empleo en este sector el último año.

El despome de la construcción ha atraído a otros servicios

servicios y con una temporalidad muy alta. "Al desplomarse la construcción muchos servicios que giraban en torno a ella se han resentido", explica Nuria Albert, responsable de Empleo de UGT. "La tendencia alista del desempleo se ha visto empujada por el sector de la construcción y la caída de los contratos temporales, los que

en la región "es más sólido" y

El País, 6 de enero de 2010

Madrid despide su peor año laboral

Los servicios y la construcción expulsan a 137.000 personas de su trabajo

VIENE DE LA PÁGINA 1

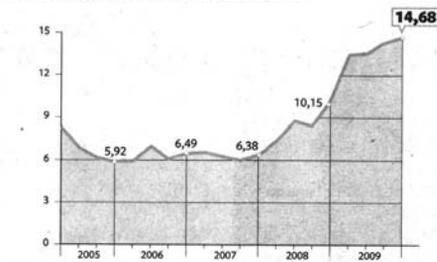
La economía regional se centra en los servicios. Casi el 80% de los ocupados desarrollan allí su actividad. Sólo un 10% lo hace en la construcción y otro tanto en la industria. Por ello, es lógico que el medio millón de madrileños en el paro provengan sobre todo del sector servicios, donde a lo largo de 2009 se destruyeron 87.000 puestos de trabajo. También de la construcción, que tiene una lista de damnificados superior a los 50.000.

Como en el resto de España, la tasa de paro femenina supera a la masculina. Pero el mercado madrileño es más igualitario que el nacional: aquí las diferencias entre unos y otras se estrechan. Un 14,6% de los hombres mientras que las mujeres suben hasta el 14,8%.

Las mujeres tienen una tasa de paro superior. Si, pero esto no es contradictorio con que en la región haya más parados (266.900) que desempleadas (231.600). Y la explicación es que al ser mayor el número de hombres que se contabilizan como población activa, el peso relativo de los parados es inferior. La tasa de ocupación madrileña, donde trabajan 2.897.800 personas, es del 64,7%, la más alta de toda España.

Madrid tiene una estructura laboral sólida. Las sedes de las grandes empresas están en la capital. Muchas firmas han trasladado sus plantas de producción a otras provincias, y es allí donde ha habido más recortes. La región funciona como polo de atracción de empleo. Atrae a trabajadores muy cualificados de otras regiones. Además, en la Comuni-

Paro en la Comunidad de Madrid



| En miles Tasa (%) | COMUNIDAD DE MADRID | | | ESPAÑA | | |
|----------------------|---------------------|---------|---------|----------|----------|---------|
| | Total | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres |
| Ocupados | 2.897,8 | 1.563,2 | 1.334,6 | 18.645,9 | 10.440,6 | 8.205,3 |
| Parados | 498,5 | 266,9 | 231,6 | 4.326,5 | 2.392,5 | 1.934,0 |
| Tasa de actividad | 64,66 | 72,61 | 57,32 | 59,76 | 68,14 | 51,70 |
| Tasa de paro | 14,68 | 14,58 | 14,79 | 18,83 | 18,64 | 19,07 |

Fuente: INE.

EL PAÍS

dad trabajan cerca de 750.000 funcionarios de todas las Administraciones (estatal, autonómica y local), cerca del 25% de los empleados de la región, lo que aporta estabilidad al mercado laboral madrileño.

Con la estadística aún caliente, los grupos políticos aprovecharon para arrimar el ascua a su sardina. El consejero de Economía, Antonio Beteta, dijo que el número de parados ha aumentado en la región porque "la gente viene a vivir a Madrid", ya que la Comunidad "se está convirtiendo cada vez más en la última esperanza de tener empleo". Palabras desmentidas de inmediato por los socialistas. "Hay 5.900 activos menos [que un año atrás], luego no es verdad que vengan, sino que se van del mercado laboral madrileño", respondió el socialista Antonio Carmona.

El País, 20 de enero de 2010



El País, 18 de febrero de 2010

ANDRIS PIEBALGS
Comisario de Desarrollo de la UE
“La crisis no debe ser excusa para reducir la ayuda a los pobres”

A. M., Bruselas

Después de cinco años al frente de la cartera de Energía, Andris Piebalgs (1957, Valmiera, Letonia) se hace cargo de Desarrollo. En la primera entrevista para hablar de su nueva responsabilidad, este físico de profesión asegura que la crisis no debe ser excusa para reducir la ayuda al desarrollo. Piebalgs asiste hoy al Consejo informal de Desarrollo que se celebra en La Granja (Segovia), en el marco de la presidencia española de la UE.

Pregunta. La crisis ha puesto de manifiesto que los países pobres han sido los más castigados. La inversión exterior, el comercio, las remesas, todas estas fuentes de recursos se han reducido. ¿Cómo se puede compensar?

Respuesta. La crisis afecta de manera diferente a los países. Los que tienen muchos recursos naturales pueden ser los más afectados porque sus ingresos, que dependen de las materias primas, han disminuido mucho. Hemos movilizado 1.000 millones de euros en alimentos para amortiguar la caída de los precios. Otros 500 millones fueron movilizadas para

ayudar a los países a afrontar la crisis. La crisis no debe ser excusa para disminuir la ayuda, puede ser también una oportunidad para que el dinero sea empleado de manera más eficiente.

P. Con independencia del dinero de la ayuda, quizá el problema más grande para los países en desarrollo es el dinero que pierden por la fuga de capitales que escapan sin tributar. El tráfico ilícito hacia paraísos fiscales puede alcanzar los 1.000 millones, casi 10 veces la ayuda al desarrollo. ¿Tiene algún plan la Comisión para atajar esta situación?

R. Es verdad, es un problema importante. La Comisión va a ser muy dura para lograr la máxima transparencia en las transacciones financieras. Pero se trata de una acción global. Las decisiones recientes del G-20 y G-8 han sido muy contundentes en este sentido. En Europa, algunos países como Alemania han emprendido acciones, aunque se ha discutido el uso de fuentes ilegales. Creo que los objetivos del Gobierno alemán son correctos. Tenemos que acabar con las escapatorias del dinero, las transferencias ilegales y con los lugares en que se puede



Piebalgs en una reunión de ministros europeos, ayer en La Granja (Segovia).-AFP

“La Comisión va a ser dura para lograr transparencia en las transacciones”

esconder el dinero. Y entonces el dinero se quedará más en África.

P. ¿Está a favor de una tasa sobre las transacciones financieras, como la *tasa Tobin*?

R. Está claro que debemos encontrar fuentes innovadoras para financiar el desarrollo. La base y los mecanismos deben ser discutidos a nivel europeo y global. Pero cuidado, estas nuevas fuentes deben ser adicionales a la ayuda tradicional y dedicadas al desarrollo.

bien centrados con los objetivos de desarrollo del milenio, y creo que las cifras fueron muy importantes para incentivar las políticas del desarrollo. Hoy pienso que todavía es posible conseguir los objetivos. Espero que los Estados miembros apoyen esta decisión. Nuestro objetivo es tratar de sacar de la pobreza a 1.000 millones de personas de las 6.000 que constituyen la población mundial. Mil millones no es tarea imposible, lo podemos conseguir.

P. Tras la desgracia de Haití, muchos países han anunciado que han cancelado la deuda. Pero Haití todavía debe cerca de 1.000 millones al FMI, al Banco Mundial y a otros organismos. ¿La UE les pedirá que cancelen la deuda?

R. La deuda es para conseguir unos objetivos y, por tanto, debe ser recuperada. Si el dinero del FMI o del Banco Mundial no se recupera tendrán que reponerlo los países. Pero sí puede haber casos excepcionales en los que se pueda condonar.

P. ¿Qué objetivos tiene para los próximos cinco años?

R. Primero, sacar a la gente de la pobreza. Segundo, conseguir los objetivos del milenio y pensar en el pos-2015. Y en tercer lugar, animar a los Estados miembros a cumplir sus promesas.

P. Algunos países quieren estabilizar el dinero dedicado a la lucha contra el cambio climático como ayuda al desarrollo. ¿Está de acuerdo?

R. Los jefes de Estado y de Gobierno se comprometieron claramente a que la ayuda oficial al desarrollo fuera del 0,7% del PIB en 2015. Adoptaron este compromiso antes de las iniciativas sobre cambio climático y hay que cumplirlo. Los objetivos sobre cambio climático fueron adicionales. Nuestro compromiso es erradicar la pobreza y para ello necesitamos el dinero comprometido.

P. ¿Le preocupa no poder alcanzar algunos objetivos del milenio para 2015 como el de reducir la pobreza a la mitad?

R. Es importante que estemos

El País, 18 de febrero de 2010

La Renta Mínima de Inserción supera la barrera de las 10.000 familias

La Comunidad contrata trabajadores temporales por el aumento de solicitudes de ayuda ● Crecen las concesiones, pero también las denegaciones

DANIEL BORASTEROS
Madrid

La Renta Mínima de Inserción (RMI) que concede la Comunidad de Madrid es un subsidio de 370 euros al mes para las personas que acrediten no tener otros medios de subsistencia y cumplan unos determinados requisitos.

Pero estas personas han aumentado. Mucho. Exponencialmente. Aunque no sólo las concesiones; también los rechazos. Los últimos datos oficiales pertenecen al primer semestre de 2009. Entonces, tras otro gran incremento, la cifra de personas que la percibían en la región era de 9.229 familias. En los siguientes meses, ese dígito ha subido hasta los 10.123 beneficiarios, un 9,7% más, según fuentes de la oficina de la Comunidad que las gestiona. Los rechazos también se han incre-

mentado, claro. Y el número de peticiones mensuales, que supera las 300.

Un crecimiento en la demanda que obligó a la Consejería de Asuntos Sociales y Familia a contratar varios administrativos temporales para "ayudar con el papeleo", según confirmó una fuente de esta oficina. Aunque en el concurso convocado para cubrir esas plazas se especifique que, además de dedicarse al papeleo administrativo, estas personas también tendrán que dar "apoyo técnico en la gestión de la Renta Mínima de Inserción en sus fases de valoración de solicitudes y procedimiento de revisión". La Consejería asegura que la ayuda es solamente para gestiones de oficina.

A estos trabajadores temporales se les acaba el contrato el próximo viernes, pero los puestos pueden ser prorrogados du-

rante otros cuatro meses. La adjudicación de este concurso se dio a una empresa llamada Servicios Profesionales y Proyectos, cuya actividad reconocida es la de "servicios de colocación y suministro de personal". Es decir, algo muy semejante a

El presupuesto del Gobierno regional para esta partida es de 51 millones

una empresa de trabajo temporal.

Pilar Sánchez Acera, la portavoz de Asuntos Sociales del Partido Socialista de Madrid (PSM) en la Asamblea, no considera "demasiado grave" el hecho de que se contrate personal externo para esta misión,

"aunque no sea precisamente una manera ejemplar de actuar". Pero sí que estima muy preocupante que las denegaciones de concesión de la Renta Mínima de Inserción hayan crecido mucho más que el de concesiones. "Según algunas cifras que nos llegan, y también conforme a los datos que tiene Comisiones Obreras, el nivel de rechazo ha subido un 67%", explica Sánchez Acera, que también demanda "una mayor flexibilidad en los criterios dada la gravedad de la situación que estamos pasando".

Desde la Consejería de Asuntos Sociales y Familia replican que el presupuesto que manejan para la RMI es de 51,1 millones de euros en 2010, y que eso es un 10% más que en el año precedente. También que sus previsiones para estos próximos meses es que alcance a unas 12.500 familias.

El País, 23 de febrero de 2010



El País, 20 de marzo de 2010



Hoja de suscripción

TRABAJO SOCIAL HOY

(precios vigentes desde el 1 de febrero de 2001)

NOMBRE (persona y/o entidad)

DIRECCIÓN

LOCALIDAD

PROVINCIA

CÓDIGO POSTAL

TELÉFONO

E-MAIL

FECHA

OBSERVACIONES

COSTE DE SUSCRIPCIÓN A LA REVISTA

3 números cuatrimestrales

| Trabajadores/as Sociales de otros Colegios Profesionales y/o estudiantes acreditando dicha condición | Organismos/ Entidades | Resto | Extranjero |
|--|-----------------------|-------|------------|
| 30 € | 44 € | 40 € | 52 € |

FORMA DE PAGO

- Transferencia bancaria a la cuenta del Banco Popular Español, Sucursal 0001 (Of. Principal) de la C/Alcalá, 26. 28014 Madrid.

c.c.c. 0075-0001-88-0606440012

ENVIAR ESTE BOLETÍN, así como copia de la transferencia bancaria (en caso de haber elegido esta forma de pago) a la siguiente dirección:

COLEGIO OFICIAL DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES DE MADRID
C/ Gran Vía, 16 28013 Madrid

O por Fax: 91 522 23 80, o descargando documento en www.comtrabajosocial.com

Firma del suscriptor

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero "Suscriptores", cuya finalidad es gestionar las suscripciones a la revista del Colegio, inscrito en el Registro de Ficheros de Datos Personales de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid. El órgano responsable del fichero es el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es Gran Vía, 16, 6º Izq. Madrid 28013, correo electrónico: secretaria@comtrabajosocial.com, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de Datos de Carácter Personal.

PAUTAS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE ARTÍCULOS EN LA REVISTA TRABAJO SOCIAL HOY

1. Las páginas de la Revista TRABAJO SOCIAL HOY, están **abiertas a todas las colaboraciones**: trabajos de reflexión, recopilaciones teóricas, experiencias prácticas, investigaciones, artículos (informativos, orientativos, ensayos), etc., que traten sobre Trabajo Social, Política Social o Servicios Sociales.
2. **Los artículos o trabajos deberán presentarse en formato papel** acompañado de disquete o en formato electrónico, **microsoft word o word perfect 6.0** e incluirán, en un documento aparte, los datos básicos del autor/es; nombre y apellidos, dirección, teléfono, e-mail, profesión, lugar de trabajo y puesto que ocupa, así como el número de colegiado.

Si el trabajo está realizado por varios autores, deberá indicarse el nombre del coordinador del grupo y el teléfono de contacto. El e-mail podrá publicarse si el autor lo expresa.

3. **La extensión de los artículos** no deberá superar las 20 páginas, mecanografiadas a doble espacio y con letra tamaño 12. Cada artículo deberá incluir palabras clave (entre 3 y 6) para realizar el índice anual y un resumen introductorio de 5 ó 10 líneas. En el caso de los trabajos de reflexión el número de páginas será de 5, con las mismas características.
4. Los trabajos deberán remitirse por correo, a la **redacción de TRABAJO SOCIAL HOY, C/ Gran Vía 16 28013 Madrid, o por e-mail a la dirección:**
publicaciones@comtrabajosocial.com
5. **Los cuadros, tablas, figuras y mapas** deberán presentarse en documento/hoja aparte, debidamente elaboradas e indicando su lugar en el artículo.
6. **Las anotaciones y referencias bibliográficas** irán in-

cluidas al final del texto y deberán ajustarse a algún criterio o normativa aceptado internacionalmente. En todo caso deberá incluir: APELLIDOS e inicial/es del nombre del autor/es, "Título del libro", nombre de la Editorial, ciudad o país donde se edita y año de la edición. En el caso de revistas: APELLIDOS e inicial del nombre del autor, "Título del artículo", nombre de la revista, mes, año y número de la misma y -páginas- que contienen dicho artículo. Las ponencias de Congresos y otros tipos de documentos, deberán estar debidamente referenciados para su posible localización por los lectores.

De igual manera, las ilustraciones que se consideren incluir en un artículo deberán estar referenciadas correctamente (mínimo: Autor y fecha).

7. **Cuando se citen** en un trabajo organismos o entidades mediante siglas, deberá aparecer el nombre completo la primera vez que se mencione en el texto.
8. **El firmante del artículo** responde de que éste no ha sido publicado ni enviado a otra revista para su publicación. Si se tratase de un artículo publicado, esta circunstancia se hará constar en el trabajo y se remitirá acompañado de la autorización de la entidad correspondiente para su posible reproducción en TRABAJO SOCIAL HOY.
9. **El Consejo Asesor** se reserva el derecho de rechazar los originales que no juzgue apropiados, así como de proponer al autor modificaciones y cambios de los mismos cuando lo considere necesario.
10. El Consejo Asesor de la Revista TRABAJO SOCIAL HOY y el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid **no se hace responsable de las opiniones y valoraciones que realicen los autores cuyos trabajos son publicados.**

SERVICIOS DEL COLEGIO

SECRETARÍA

Atención Personal y Telefónica:

Lunes a Jueves de 9.00 a 14.00 y de 16.00 a 18.30 h.

Martes de 9.00 a 18.30 h. ininterrumpidamente

SERVICIO DOCUMENTACIÓN

Cita previa

ASESORIA JURÍDICA

Cita previa

SALA DE REUNIONES

Previa solicitud en la Secretaría del Colegio