

# TRABAJO SOCIAL HOY

REVISTA  
EDITADA  
POR EL  
COLEGIO  
OFICIAL  
DE  
TRABAJADORES  
SOCIALES  
DE  
MADRID

ES

62

# **TRABAJO SOCIAL HOY** | Primer Cuatrimestre de 2011 | *número 62*

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 Ríaza Barrena  
Secretaria: M<sup>a</sup> José Planas García de Dios  
Tesorera: Mar Ureña Campaña  
Vocales: Yolanda García Fernández, José Luis Gil Bermejo,  
Daniel Gil Martorell, Estrella González Vizcaíno,  
M<sup>a</sup> Isabel López Serrano, José Ignacio Santás García,  
M<sup>a</sup> José Sánchez Tera

## **COORDINACIÓN**

Yolanda García Fernández

## **CONSEJO ASESOR**

Rubén Arriazu Muñoz  
Susana de Lucas Martínez  
Daniel Gil Martorell  
Manuel Gil Parejo  
Laura Langa Martínez  
Marta Montouto Velasco  
Eloina Nogal Martín

## **SECRETARIA TÉCNICA DE PUBLICACIONES**

M<sup>a</sup> de Gracia Ruiz López

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

Editada en Abril 2011  
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 euros

# sumario

---

## EDITORIAL 5

---

## TEMAS DE INTERÉS PROFESIONAL 7

Los derechos humanos y la  
responsabilidad de las administraciones  
en La Cañada-Gallinero 7

*Emilio José Gómez Ciriano*

El humor y las emociones positivas.  
Proyectos de innovación socioeducativa  
desde el Patronato de Bienestar Social  
del Ayuntamiento de Alcobendas 27

*Adoración Orpez Lafuente y Jesús Damián*

*Fernández Solís*

Inteligencia Emocional para  
desempleados 41

*Dionisio Contreras Casado*

Cultura Urbana. Integración y Exclusión.  
Violencia y cotidianeidad 49

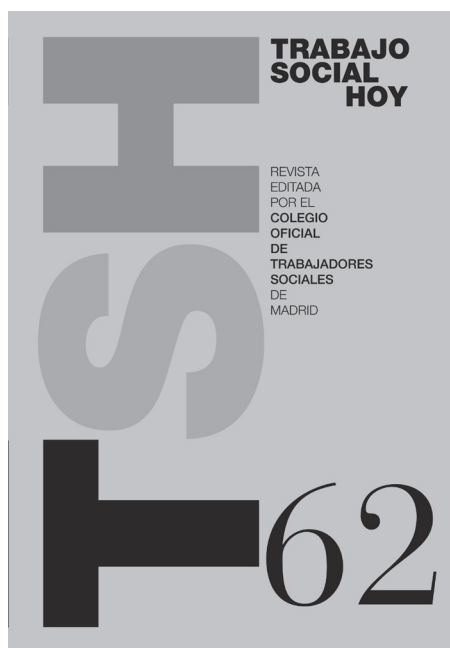
*Alejandro Klein*

Investigación sobre los riesgos  
psicosociales en el sector social 73

*Marta Cubero García*

El voluntariado en Servicios Sociales de  
atención social primaria 89

*Alicia Fernández Miralles*



---

## RECENSIÓN 95

¿Se puede? Trabajo Social en  
domicilio de ancianos

*Rosa García Sedano*



**C**uando nos disponemos a cerrar cada edición de la revista “Trabajo Social Hoy” es como preparar el equipaje para ese viaje que nos lleva a vuestro destino, lectoras y lectores, colegiadas y colegiados.

Nos proponemos que cada artículo que se incluye en la “maleta”, sea ese regalo con el cual no solo cubrir expectativas e ilusiones, sino también, que la revista perdure en vuestras librerías o rincón de lectura, como documento que nos mantiene vinculados con el Colegio, a su historia y por supuesto, a la profesión con la que muchos y muchas tenemos un compromiso.

Con ella, colaboradoras y colaboradores os hacen llegar sus experiencias vividas y sentidas con un alto nivel de responsabilidad y bondad, compartiendo su lectura, nos hacemos humanamente más fuertes ante las adversidades del mundo y la vida cotidiana.

El año 2011 nos presenta un panorama continuista de crisis y desafíos por todos los ámbitos donde quiera que miremos: laboral, financiero, político, ecológico...

Algunos artículos de esta edición hacen referencia a ello: “...ante la angustia vital sentida en el proceso de adaptación al nuevo escenario social, aumenta el riesgo de consumo de sustancias tóxicas y también el uso de servicios y recursos alternativos que ofrezcan cualquier indicio de esperanza...”

Nos tenemos que enfrentar (que no acostumbrar) en el día a día a situaciones que ponen a prueba nuestra capacidad de resistencia (resiliencia a veces...): “resistir a la adversidad es más bien un arte. Un arte de la persona que se ha comprometido a extraer aprendizaje de cualquier dificultad que se le plantea”.

Desarrollar experiencias creativas (artísticas muchas de ellas) como la referida en otro artículo sobre Trabajo Social con personas desocupadas, voluntarios y voluntarias, que den respuesta a necesidades y demandas de participación social en acciones solidarias como necesidad sentida por vecinos y que generan riqueza humana, social y hasta económica, optimizando principalmente los recursos y espacios públicos y potenciando vínculos entre las personas.

A propósito y en consonancia con el referido artículo, en otro se cita a Maslow, que dice: “el estrés divide a las personas en dos grupos: las que desde el comien-

zo son demasiado débiles para soportarlo y las que son suficientemente fuertes para enfrentarse a este mismo estrés de modo que, si lo logran, les fortalece, les atempera y les hará más fuertes”.

El 20 de febrero se declaraba el Día Internacional de la Justicia Social y el secretario general de Naciones Unidas señalaba en su mensaje: “La Justicia Social se sustenta en los valores de la equidad, el respeto a la diversidad, el acceso a la protección social y aplicación de los Derechos Humanos en todas las esferas de la vida, incluso en el lugar de trabajo... en el tiempo que encaramos las consecuencias de la crisis financiera y económica mundial, que ha plasmado en aumentos significativos del paro y la pobreza e impone una pesada carga a la integración social...”

Cabría preguntarse, ¿si la Justicia Social nos remite directamente al derecho de los sectores más desfavorecidos de la sociedad, cómo es posible que se produzcan situaciones sociales de omisión de los Derechos Humanos y el incumplimiento de acuerdos y pactos Internacionales por parte de las administraciones públicas (Estatal, Autonómica y Local) que eviten situaciones como la referida en otro artículo?

En nuestra comunidad (capital del Estado), y a la vista de elecciones municipales y autonómicas confluyen situaciones esperpénticas: el exponente de la marginalidad social (la Cañada Real Galiana) en proximidad con la planta de residuos de Valdemingómez, símbolo y logro de alto valor por su uso energético de residuos urbanos...

En la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo, la Organización Internacional del Trabajo en relación con los Servicios Sociales refiere que, “los trabajadores del sector social desempeñan una labor enormemente útil y necesaria para la sociedad en la que vivimos ya que suponen un gran caudal de cooperación humana en pro del desarrollo de ciertos grupos sociales menos favorecidos de nuestra sociedad”.

Hagamos eco del lema del Día Mundial del Trabajo Social (15 de marzo): “Las voces del Trabajo Social en respuesta a las crisis mundiales: Juntos construimos la Agenda Global para el Trabajo Social”

*“Una sociedad desarrollada y libre no puede funcionar si no permite idénticas oportunidades a la otra mitad de la población”*

ANGELA BECERRA (PERIODISTA)

## LOS DERECHOS HUMANOS Y LA RESPONSABILIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES EN LA CAÑADA-GALLINERO

### HUMAN RIGHTS AND GOVERNMENTAL RESPONSIBILITY IN LA CAÑADA-GALLINERO

**Emilio José Gómez Ciriano**

*Trabajador Social. Jurista y Doctor en Antropología Social y Cultural.*

*Profesor contratado Doctor en la Escuela Universitaria de Trabajo Social de Cuenca.*

*Universidad de Castilla-La Mancha*

#### RESUMEN

El presente artículo pretende explicar la situación jurídico-administrativa en que se encuentra envuelto el tramo madrileño de la Cañada Real Galiana en su paso por los municipios de Madrid, Rivas y Coslada, así como la realidad del poblado de "El Gallinero" desde la perspectiva de los derechos humanos de los habitantes que allí viven. Trata además de motivar, a través del estudio de un caso, a una reflexión acerca de la actuación/ omisión de las administraciones públicas al abordar esta realidad.

#### PALABRAS CLAVE

Desafectación. Derechos sociales. Intervencionismo positivo. Intervencionismo negativo. Abstencionismo. Implicación comunitaria. Mercado.

#### ABSTRACT

*This article attempts to explain the legal and administrative situation of La Cañada Real Galiana (a historical cattle track of public domain) in the sections of it that pass through the municipalities of Madrid, Rivas and Coslada (where an extensive area of shantytowns has developed in recent decades). It also examines the reality of the impoverished settlement known as "El Gallinero" from the perspective of the human rights of its inhabitants. Furthermore, it hopes to encourage, with the help of a case study, further reflection on the acts/omissions of the public administration in regard to this situation.*

#### KEY WORDS

*Deactivation of public domain lands. Social rights. Positive interventionism. Negative interventionism. Abstentionism. Community involvement. Market.*

## 1. MODO DE INTRODUCCIÓN: UNA PERVERSA METONIMIA

De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia española, la metonimia es definida como “Tropo que consiste en designar una cosa tomando el efecto por la causa o viceversa: el autor por las obras, el signo por la cosa significada”. Hoy, la Cañada Real Galiana es, en el imaginario colectivo, sinónimo de pobreza, de criminalidad, de chabolas, de tráfico de drogas. Sin embargo ni toda la Cañada Real Galiana a su paso por la Comunidad de Madrid es un espacio de exclusión social (el Paseo de la Castellana y la Puerta de Alcalá también son Cañada), ni tampoco lo es la totalidad de los 14,2 km comprendidos entre los distritos capitalinos de Vallecas Villa, Vicálvaro y los municipios de Coslada y Rivas<sup>1</sup>. Por otro lado, el asentamiento de *El Gallinero* que sí es un espacio de exclusión social y al que nos referiremos más adelante, no es propiamente cañada, aunque en medio de este perverso proceso metonímico haya sido fagocitado por ella.

## 2. LA CAÑADA: COMPETENCIAS, INTERESES Y DERECHOS

### Una situación competencial compleja

En puridad, la Cañada Real Galiana comprende el camino del dominio público que discurre entre las provincias de La Rioja, Soria, Guadalajara, Madrid, Toledo y Ciudad Real. En la Comunidad de Madrid, está calificada como vía pecuaria y goza de la protección jurídica conferida por la Ley 8/1998 de 15 de junio, de vías pecuarias de la Comunidad de Madrid que la dota de un carácter inembargable, imprescriptible y no apta para transacción.

Esta situación no es, empero, definitiva. El nivel de protección puede disminuir y el tramo madrileño de la Cañada Real quedar desafectado en aquellas partes que no discurren por espacios naturales de especial interés, siempre y cuando sea aprobada una ley que así lo posibilite. El intento más consistente de un marco normativo en este sentido es el *Anteproyecto de Ley por el que se establece un régimen jurídico aplicable a la Cañada Real Galiana* elaborado en el año 2009 (en adelante, el Anteproyecto) que contempla la desafectación de la Cañada y conce-

---

1 En menor medida la Cañada Real transcurre también por los municipios de San Fernando de Henares y San Sebastián de los Reyes.



de un plazo de dos años a los ayuntamientos afectados (Madrid, Rivas y Coslada) para cerrar un acuerdo social sobre el uso de los terrenos y la situación de sus habitantes. Sin embargo, este proyecto se halla paralizado en la actualidad debido a conflictos de intereses entre las administraciones implicadas.

Para comprender adecuadamente el punto en el que actualmente se encuentra la Cañada Real y el asentamiento de *El Gallinero*, resulta imprescindible conocer el reparto de competencias existente entre las distintas administraciones y saber cuáles son los “intereses en presencia” que se producen con la desafectación de la Cañada Real Galiana. Ello nos permitirá entender por qué las administraciones están actuando en esta delicada cuestión de la manera en que lo están haciendo.

## **Las administraciones concernidas y sus competencias**

Con el único fin de facilitar la comprensión del lector hemos sistematizado, de un lado las competencias que tienen que ver con la titularidad y la gestión del suelo del tramo referido de la Cañada de aquellas que afectan a los derechos de las personas que habitan en el mismo.

### **Competencias sobre el suelo**

La Comunidad de Madrid es competente, de acuerdo con la Ley 8/1998, en asuntos relativos al mantenimiento y conservación de la Cañada y en todos aquellos actos de administración y disposición de carácter patrimonial sobre los terrenos resultantes de la desafectación de la misma en caso de que esta se llegue a producir<sup>2</sup>. Sin lugar a dudas, la Comunidad de Madrid es la que más competencias reúne en este ámbito al ser la que tiene la posibilidad de desafectar y de disponer de lo desafectado.

Los ayuntamientos por cuyo término municipal transcurre la Cañada Real tienen las competencias que les reconoce la Ley 7/2001 de 17 de julio del Suelo de la Comunidad de Madrid, y que se concretan en el Capítulo II (relativo a la calificación del suelo), Capítulo III (relativos al uso del suelo, construcción y edificación) y capítulo V (relativo a la incidencia en el mercado inmobiliario).

---

<sup>2</sup> Siempre y cuando se adecúe a los principios de la Ley del Patrimonio de la Comunidad de Madrid (Ley 3/2001 de 21 de junio).

El Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, por su parte es competente en virtud de la Ley 3/1995 de 23 de marzo de vías pecuarias, que establece en su artículo 10 tanto la posibilidad de desafectación de las comunidades autónomas en el ejercicio de sus competencias como la prevalencia del bien público o el interés social de lo desafectado. Para ello es preceptivo un informe no vinculante de acuerdo con su artículo 18.3.

### **Competencias en cuanto a los derechos que afectan a los habitantes de la Cañada**

Para las personas que viven en La Cañada su régimen de derechos es el establecido por el Capítulo II de la Constitución y por el artículo 96 de la misma relativo a la validez de los Tratados Internacionales suscritos por España y publicados en el BOE (en lo relativo a Declaraciones y Pactos Internacionales sobre Derechos Humanos). A los extranjeros (tanto comunitarios como no comunitarios) se les aplica la normativa en materia de extranjería, y en todos los casos y como criterio interpretativo general se aplicaría por los jueces y tribunales españoles el artículo 10.2 de la Constitución, que establece que *“las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce se aplicarán de conformidad con la Declaración de los Derechos Humanos y los acuerdos internacionales sobre estas materias suscritos por España”*.

A la Administración General del Estado le corresponde la competencia en materia de protección de los derechos fundamentales de las persona, el derecho a la tutela judicial efectiva de jueces y tribunales y la normativa relativa a los derechos y libertades de los extranjeros en España (extranjería), así como competencias (compartidas con policía local) en materia de seguridad ciudadana y orden público. Los jueces y tribunales están también obligados a conocer y hacer cumplir las disposiciones de los tratados internacionales como si se tratara de derecho interno.

La Comunidad de Madrid tiene transferidas las competencias en materia de sanidad, educación, servicios sociales, empleo y vivienda, en los términos establecidos en el Estatuto de Autonomía y en la normativa específica que lo legisla.

Los ayuntamientos por su parte tienen competencias en los términos establecidos en la Ley 7/1985 de 2 de abril, de Bases de Régimen Local (en adelante LBRL), y en aquellas otras que le atribuye la legislación autonómica por delegación. Esto se concreta (entre otros) en servicios de protección civil, prevención y extinción de incendios, protección de la salubridad pública, participación en la gestión de atención primaria de la salud, prestación de servicios sociales y de promoción y

reinserción social, suministro de agua y alumbrado público, servicios de limpieza viaria, de recogida y tratamiento de residuos, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, actividades culturales y deportivas y contribución en la programación de la enseñanza, en el sostenimiento de centros docentes públicos y en la vigilancia del absentismo escolar.

Una vez explicitadas las competencias de las distintas administraciones es momento de entrar un poco más a fondo en el contenido del anteproyecto, en lo que implica para aquellas el estado en el que se encuentra en el momento presente y en cómo están actuando las administraciones entre tanto el proyecto se encuentra en tramitación.

### **El Anteproyecto de Ley para la Cañada Real Galiana: un intento de conciliar intereses entre las administraciones implicadas**

En su génesis, el Anteproyecto de Ley para la Cañada Real Galiana, fue fruto del consenso entre la Comunidad de Madrid, la Delegación del Gobierno en Madrid y los ayuntamientos de Coslada, Rivas y Madrid. El argumento que se aducía para la desafectación del tramo de 14,2 km era que este carecía de interés natural, no era adecuado para el tránsito ganadero ni tampoco susceptible de los usos alternativos que la legislación básica del Estado preveía. La voluntad desafectora de las administraciones quedaba claramente plasmada en el texto articulado, en el que se expresaba la intención de desafectar los terrenos y poder disponer de ellos para realizar negocios jurídicos **en un plazo máximo de dos años a partir de la entrada en vigor de la Ley**. Es importante destacar que al Proyecto de Ley no le acompañaba memoria económica alguna en la que se contemplara estimación de costes.

Los ayuntamientos que desearan participar en los beneficios de la desafectación deberían haber satisfecho dos condiciones: Calificar el suelo de la Cañada que pasaba por su término municipal, y haber llegado en el plazo de dos años a un acuerdo marco de colaboración y cooperación con *la Comunidad de Madrid y la Delegación del Gobierno sobre las cuestiones sociales derivadas de la ocupación, desafectación y destino de los terrenos de la misma. (Ello se deduce del juego de los artículos 3.3, 3.4 y la Disposición Adicional tercera del Anteproyecto de Ley), pasado el cual la Comunidad podrá en todo caso enajenar los terrenos desafectados, cederlos a los ayuntamientos en cuyos términos municipales se encuentren o a terceros, permutarlos o llevar a cabo cualquier otro negocio jurídico permitido por la Ley 3/2001 de 21 de junio de patrimonio de la Comunidad de Madrid.*

## Espacio estratégico, problema y cuestiones de interés

En medio de todo este contexto competencial y normativo conviene no olvidar la importancia estratégica del suelo al que nos estamos refiriendo. Los 14,2 km de la Cañada Real Galiana se encuentran al sureste de la capital en un área comercial y urbanística de gran proyección, muy próximo a las áreas comerciales de Rivas-Futura y La Gavia, colindante con el “Ensanche de Vallecas”, y entra dentro del área de influencia de los nuevos desarrollos urbanísticos de los Ahijones (Vicálvaro), El Cañaveral, los Berrocales (Rivas) o Valdecarros (Vallecas) que en conjunto podrían albergar a más de 100.000 personas. Esto lo convierte en un espacio de gran interés económico.

Una de las cuestiones que se han suscitado con mayor fuerza es si realmente era necesaria la promulgación de una normativa específica sobre la Cañada Real Galiana. El mismo defensor del pueblo en su último informe de 2009, afirma dudar que fuera necesario aprobar una ley *ad hoc* para la Cañada Real Galiana cuando las administraciones públicas ya cuentan con suficientes instrumentos para atajar esa cuestión y cuando la Ley en tramitación ofrece dudas sobre la verdadera finalidad perseguida.

Por otro lado, la gestión de la problemática social derivada de la desafectación y sus consecuencias para los actuales habitantes de la Cañada, supone un alto coste económico *-mucho más elevado del actual, basado principalmente en dispositivos de emergencia-* que las administraciones municipales implicadas, pero muy especialmente la Comunidad de Madrid, tendrían la obligación de asumir. Todo ello en un contexto de crisis y con una administración autonómica proclive al recorte de gastos sociales.

## El estado del anteproyecto en la actualidad

El anteproyecto de ley fue informado favorablemente con el voto unánime de los miembros del Consejo Económico y Social de la Comunidad de Madrid en su sesión de 22 de septiembre de 2009, que no obstante, realizaron una recomendación genérica y varias recomendaciones específicas.

La recomendación genérica destacaba la urgente necesidad de que las administraciones públicas implicadas llegaran al más amplio consenso en la ordenación territorial, social y jurídica que el anteproyecto prevé.

Las recomendaciones específicas planteaban la conveniencia de que entre los objetivos del Anteproyecto de Ley se contemplara *explicitar* el principio de igualdad de los ciudadanos en el marco del Estado de Derecho así como prever la *participación* de actores sociales. También se recomendó flexibilidad en el plazo de dos años contemplado para alcanzar el acuerdo marco social.

A fin de dar respuesta a las necesidades más urgentes de los vecinos de la Cañada, las administraciones implicadas acordaron destinar 8 millones de euros al año para abordar los problemas de realojo, educación, sanidad, drogas e inseguridad de la zona, sin embargo, este acuerdo no llegó a concretarse y las administraciones se acusan mutuamente de no haber cumplido.

Por su parte, el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino enfatizó en su informe -obligatorio aunque no vinculante- de 5 febrero de 2010 que en el anteproyecto *“No se garantiza suficientemente que en el destino de los terrenos desafectados prevalezca el **interés público o social**, tal y como se determina en el artículo 10.2 de la Ley 3/1995 de Vías Pecuarias y en el apartado 2 del artículo 21 de la Ley 8/1998 de Vías Pecuarias de Madrid”*.

En marzo de 2010 el grupo popular en la Asamblea de Madrid elaboró una lista de cuarenta representantes de organizaciones sociales, jurídicas, asociaciones de vecinos y miembros de la Academia entre otros a fin de *“alcanzar el máximo consenso sobre las personas que viven allí”* antes de seguir con la tramitación del proyecto. Esta medida fue criticada por los grupos de la oposición (PSOE e IU) y por los ayuntamientos de Coslada y Rivas por considerarlo un intento de dilatar la tramitación de la ley a fin de que no fuera aprobada en la presente legislatura.

## En el “entretanto”... Los habitantes de la Cañada

Mientras el Anteproyecto de Ley se encuentra paralizado ¿qué está sucediendo con los habitantes de la Cañada? ¿Existe alguna respuesta de las administraciones ante sus necesidades, ante situaciones de riesgo de exclusión social? La respuesta a esta cuestión no es única, sino que está íntimamente relacionada con la percepción que tienen los distintos ayuntamientos ante la situación y presumiblemente con las presiones de los intereses comerciales y económicos sobre los municipios. Así, en los sectores de la Cañada pertenecientes al municipio de Coslada, con un ayuntamiento favorable a que el Anteproyecto le permita legalizar definitivamente la situación de las viviendas allí situadas, los vecinos (muchos de los cuales llevan años pagando sus impuestos de bienes inmuebles) disfrutaban de servicios

de saneamiento, iluminación, agua potable y recogida de basuras y las calles se confunden con las del municipio. No existe temor al desalojo y puede decirse que gozan en plenitud de la condición de ciudadanos.

En los sectores pertenecientes a los ayuntamientos de Rivas-Vaciamadrid y Madrid, por el contrario, los gobiernos municipales argumentan que al tratarse de una vía pecuaria, no están obligados a proveer de los servicios a los que obliga la Ley de Bases de Régimen Local, por lo que no solo no se está dotando de estos servicios a la población, sino que además se están facilitando los derribos de chabolas y reprimiendo cualquier intento de nuevo asentamiento, llegando a ser utilizada la fuerza pública para este fin. La presión para que los vecinos “despejen” el terreno y así quede lo más libre posible para el momento en que sea necesaria su calificación, es, en muchos casos, muy intensa y tiene un efecto directo en el agravamiento de situaciones de exclusión social de los vecinos.

La Comunidad de Madrid, por su parte, responde implementando, en algunos casos, dispositivos de urgencia de tipo sanitario y social, y, en el ámbito educativo, escolarizando a la población en edad escolar en colegios cercanos.

La situación de precariedad en que viven los habitantes de los sectores más desatendidos de la Cañada Real no es, sin embargo, comparable a lo que sucede en el poblado colindante de *El Gallinero*.

### **3. EL GALLINERO Y SUS HABITANTES**

#### **La realidad de un asentamiento**

*El Gallinero* o “*Los gallineros*” es un asentamiento chabolista perteneciente al distrito madrileño de Vallecas-Villa situado entre la carretera Nacional III (Km 12), Valdemingómez (donde se encuentra una estación de tratamiento de residuos sólidos urbanos y una incineradora) y el sector de la Cañada que discurre por el distrito de Vallecas-Villa. Su titularidad es privada (pertenece a la Junta de Compensación del Plan de Desarrollo del nuevo barrio de Valdecarros). El nombre de *El Gallinero* proviene de una antigua granja avícola allí situada cuyas ruinas todavía son visibles.

Los primeros asentamientos en *El Gallinero* comenzaron a producirse a finales de los años 80 y principios de los 90 cuando se levantaron chabolas por parte de población gitana de origen español, pero fue a comienzos del 2000 cuando, con la llegada de

los primeros grupos de población procedentes de Rumanía, los gitanos españoles dejaron esta zona y se desplazaron al sector de la Cañada Real próximo (en torno a la calle Francisco Álvarez<sup>3</sup>) alquilando las infraviviendas de *El Gallinero* a los nuevos vecinos que se fueron estableciendo y levantando nuevas chabolas.

El incremento en la afluencia de migrantes de nacionalidad rumana a España desde mediados de 2003 se corresponde también con el aumento en el número de asentamientos chabolistas en *El Gallinero*, donde se calcula que habitan en la actualidad cerca de 500 personas de las que la mitad son niños.

## Condiciones de vida y de trabajo

*El Gallinero* no es Cañada, sin embargo, la titularidad privada de este terreno es el principal argumento que el Ayuntamiento de Madrid utiliza para no intervenir dotándolo de los servicios públicos que establece la LBRL. Es por ello que en *El Gallinero* no hay más luz que la que toman sus habitantes de un tendido cercano. Tampoco hay más que un punto de agua potable, donde los habitantes se concentran para acarrear agua y así poder beber, lavarse o cocinar. No hay alcantarillado, ni servicio recogida de basuras. En cuanto a la red pública de transportes, existe una parada de la línea 339 de la línea de transportes interurbanos de Madrid en el cruce de *El Gallinero* con Valdemingómez.

La falta de servicios e infraestructuras básicas conlleva que sean frecuentes los accidentes en las chabolas (incendios) y que en momentos de fuertes lluvias o de calor intenso se produzcan verdaderos problemas de salubridad. Una situación extrema se produjo en septiembre y octubre de 2008 cuando muchas chabolas resultaron destruidas como consecuencia de las intensas lluvias. En un artículo publicado en el diario *El Mundo* en febrero de 2009, el defensor del Menor de la Comunidad de Madrid describía el asentamiento de *El Gallinero* de la siguiente manera:

*“Un inmenso vertedero en el que a duras penas conseguías diferenciar las chabolas de los escombros y las basuras. Barro, cables, botellas, colchones, una carretilla que sirve de improvisada cocina, y niños, muchos niños”.*

---

3 Esta calle es conocida como “la calle legal de la Cañada”.

Los ingresos económicos de sus habitantes, buena parte de ellos en situación administrativa irregular provienen del trabajo que realizan en tareas de albañilería o limpieza para los gitanos españoles del sector VI de la Cañada, pero también existen ingresos procedentes de la mendicidad y la venta de chatarra. En general, en *El Gallinero* son muy pocas las personas que viven del negocio de la droga.

## **Los actores no institucionales en El Gallinero**

*El Gallinero* es, en la actualidad, un verdadero microcosmos en que confluyen actores no institucionales que realizan intervención social (Organizaciones como Cáritas-Madrid, el Centro socioeducativo-El Fanal o Andaira). Otros actores tienen una función íntimamente relacionada con visibilizar la situación existente, encauzar la denuncia y facilitar el ejercicio de los derechos de sus habitantes. Aquí cabe enmarcar las aportaciones del estudio arquitectónico “*Todo por la praxis*” o del equipo de antropología audiovisual *antropodocus*. Investigadores, periodistas, sociólogos, antropólogos, médicos, trabajadores sociales, se encuentran en este espacio.

Protagonismo especial en todo el proceso de reivindicar los derechos de los habitantes de la Cañada Real y de *El Gallinero* merece el grupo de personas que forman la comunidad cristiana de la parroquia de Santo Domingo de la Calzada-Gallinero. Sin duda alguna, el actor más importante tanto por su conocimiento de la realidad como por la intensidad de su implicación en el territorio y la eficacia de sus respuestas ante las necesidades que presentan los vecinos.

Son los miembros de esta comunidad quienes llevan años alzando la voz ante la grave situación de desprotección social de los vecinos y la falta de respuesta positiva de las administraciones públicas. Son también ellos quienes han logrado implementar toda una red de asistencia, atención y denuncia para paliar las situaciones de desprotección en que se encuentran los vecinos y que incluye desde atención pediátrica para unos niños que se encuentran a varios kilómetros del centro de salud más próximo, hasta clases de apoyo escolar y talleres de alfabetización, tramitación de expedientes de escolarización, seguimiento de los niños escolarizados, asesoramiento jurídico, señalización de espacios de tránsito especialmente peligrosos o gestión de expedientes de defunción o enterramiento. Junto a los actores no institucionales, intervienen en *El Gallinero*, de forma no continuada, actores institucionales: El IRIS (Instituto de Realojamiento e Inserción Social), que controla el absentismo escolar, el SAMUR y el SAMUR Social (Servicios de Atención Municipal de Urgencia), que intervienen cuando surgen urgencias médicas o es preciso alojar a personas que han perdido su casa, y la Cruz



Roja, institución de carácter paraestatal que colabora con las administraciones en la elaboración de censos de población y censos de menores. Por último la policía municipal y nacional que con su presencia permanente contribuyen a configurar *El Gallinero* como un espacio penalizado. Cuestión a la que nos dedicaremos a continuación.

## **El Gallinero como espacio penalizado**

Es un lugar común en los estudios de Antropología Urbana considerar que las relaciones de exclusión crean un tipo determinado de espacio que a su vez, amplifica, da consistencia y perpetúa las mismas. Como afirma Massey al hablar de las geometrías de poder, El espacio es ya por sí mismo poder, dominación o exclusión, y *El Gallinero* es uno de los principales espacios de exclusión social de Europa. Pero además es un espacio estigmatizado y “penalizado” en palabras de Wacquant que vuelca esta estigmatización sobre sus propios habitantes.

Varios son los elementos que han contribuido a generar esta situación:

### **1. La segregación espacial del barrio**

Los habitantes de *El Gallinero* no viven allí porque lo deseen, sino de alguna manera porque es el espacio que la ciudad<sup>4</sup> les destina, entretanto decide acerca de su futuro. Instalarse en *El Gallinero* es, de este modo, no una opción, sino, de alguna manera, una imposición. Existe una correlación entre la segregación espacial y la situación de vulnerabilidad-exclusión social de sus habitantes. Bauman (2006:61) afirma que *cuanto más se desvaloriza el espacio menos protectora es la distancia y más obsesivamente la gente traza y altera fronteras*. La situación geográfica del asentamiento de *El Gallinero* contribuye a acentuar la sensación de segregación en el espacio y de estigmatización en sus habitantes.

### **2. La distancia emocional creada sobre la realidad de El Gallinero y sus habitantes**

Esta distancia es debida a la desinformación mediática sobre su realidad y la imagen que se ha transmitido de la misma. Como bien afirma Ubaldo Martínez Veiga “Cuando los grupos aprenden o saben acerca de los otros a través de los otros

---

4 Empleamos aquí el término *ciudad* entendiéndola en clave de estructura productiva, socioeconómica.

por medio de noticias distantes, a través de lo que oyen o leen en los medios de comunicación y no a través de la experiencia directa, adquieren un conocimiento del otro superficial y en la mayoría de los casos alejado de la realidad con lo que queda afectada su comprensión y su empatía hacia el otro y por ende a su capacidad para llegar a compromisos de mejora o transformación”.

Manuel Castells (1999:51), por su parte, redundante en esta idea al afirmar que “Cuando la red desconecta al yo, el yo, individual o colectivo, construye su significado sin la referencia instrumental global, y el proceso de desconexión se vuelve recíproco tras la negación por parte de los excluidos de la lógica unilateral del dominio estructural y la exclusión social”.

La distancia emocional es todavía mayor, si el sujeto es gitano, extranjero, vive en infraviviendas, al lado de un vertedero y está “involucrado” en actividades no normalizadas.

### **Las consecuencias para los habitantes de El Gallinero**

El hecho de vivir en un espacio segregado y la distancia emocional a la que antes nos hemos referido acentúa la situación de exclusión social de sus habitantes. Estamos de acuerdo con Ubaldo Martínez Veiga en que “la exclusión espacial del otro no es separable de la supresión de las libertades civiles y de la movilización contra culturas diferentes” (Martínez Veiga 2000:142). Esto se concreta en nuestro caso, en una devaluación de los derechos y se muestra en las dificultades que tienen los habitantes de *El Gallinero* para encontrar empleo o en los reparos que eventualmente ponen algunos centros educativos de la zona (en su mayor parte concertados) para escolarizar a los niños de esta área. Las imágenes de derribos, de detenciones, de criminalidad, de presencia policial permanente tienen así, sobre el espacio de *El Gallinero*, sobre sus habitantes y sobre sus derechos, un efecto demoledor.

## 4. EL CASO DE DANIELA O CÓMO LA SOCIEDAD CIVIL SE ORGANIZA PARA RECLAMAR DERECHOS DE CIUDADANÍA

### Contextualización del caso

Para enmarcar adecuadamente este caso que vamos a referir en el apartado siguiente es necesario remitirse a los sucesos de otoño de 2008. A raíz de las lluvias producidas en los meses de septiembre y octubre, *El Gallinero* se inundó y muchas de sus infraviviendas resultaron destruidas. La magnitud de los daños y las condiciones en que quedaron sus habitantes fueron denunciadas por los voluntarios de la parroquia de Santo Domingo de la Calzada y provocaron una importante visibilización de este asentamiento. A esta labor visibilizadora contribuyeron numerosos reportajes en los medios de comunicación social. Muchos de ellos con un fuerte componente estigmatizador.

La opinión pública pudo conocer de este modo que existía un asentamiento chabolista a 14 km de Madrid<sup>5</sup> cuyos habitantes malvivían en unas condiciones de insalubridad e higiene escasamente compatibles con los mínimos exigibles en las convenciones y tratados sobre Derechos Humanos firmadas por España y muy particularmente en la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas<sup>6</sup>.

La contundencia de las imágenes visibilizadas y la fuerza de la denuncia motivaron la intervención de las administraciones. Esta intervención se caracterizó por la urgencia en demostrar que se estaba acometiendo eficazmente el problema. Así el 17 de octubre de 2008 el departamento de medios de comunicación del Ayuntamiento de Madrid afirmaba lo siguiente:

*Los servicios municipales han realizado, además, labores periódicas de limpieza y desinfección, y el SAMUR SOCIAL ha intervenido en las emergencias producidas con motivo de las últimas inundaciones.*

---

5 Conviene no olvidar que el día 4 de junio de 2008 la ciudad de Madrid fue declarada finalista en la elección de ciudades candidatas a la Olimpiada de 2016.

6 Especialmente el artículo 23 (derecho a una vida plena y decente), artículo 24 (derecho a la salud), artículos 28 y 29 (derecho a la educación), artículo 31 (derecho al esparcimiento y al juego).

También en esa fecha se hacen públicos los resultados de un informe sobre la situación escolar de los niños de la Cañada encargado por el Ayuntamiento de Madrid. En él se constata la realidad de un número muy importante de menores no escolarizados entre los niños rumanos de *El Gallinero*:

*“En estos momentos, en El Gallinero hay 194 menores (entre 0 y 17 años). De ellos, 53 tienen de 0 a 2 años y 141 entre 3 y 17. En cuanto a la escolarización 48 menores de entre 3 y 17 años están escolarizados y 93 no lo están”.*

Ante esta realidad, la respuesta que se pone en marcha es derivar a los niños no escolarizados a un recurso específico y exclusivo: un antiguo colegio que había quedado en desuso ubicado fuera del distrito (concretamente en el distrito de Latina, a 25 km de *El Gallinero*) para el que se habilitaría una ruta escolar específica. En este recurso de urgencia se ubicaría un “aula puente” en la que durante un tiempo no determinado se trabajaría con niños contenidos educativos, pautas de higiene, alimentación, relación, juego, déficit educativo hasta poderse incorporar a la escolarización “normalizada”.

El trabajo educativo “de choque” se llevaría a cabo por educadores sociales de Cruz Roja Española siempre bajo la atenta supervisión del Área de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid y la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid. Por su parte, el absentismo escolar sería controlado desde el IRIS (Instituto de Realojamiento e Inserción Social) de Vallecas y policía municipal se encargarían de vigilar el absentismo escolar.

Este modelo sigue todavía en uso para algunos niños de *El Gallinero* y progresivamente otros se han ido incorporando a los colegios e institutos públicos del distrito de Vallecas Villa y del municipio de Rivas-Vaciamadrid.

Varias cuestiones emergen ante esta respuesta: ¿Cómo es posible que se implemente un “dispositivo específico”, absolutamente desreferenciado del espacio en el que viven y se encuentran estos niños y en el que ni las personas que están con ellos provienen de ámbitos escolares? ¿Qué pautas existen para decidir durante cuánto tiempo los niños deben estar en ese espacio antes de ser derivados a espacios de escolarización normalizada? ¿Cómo es posible que no se proporcione a estos niños ningún tipo de certificado acreditativo de su paso por estos centros? Parece claro que la respuesta del “aula puente” contradice el espíritu de la Resolución (75)13 del Consejo de Europa sobre la situación de las poblaciones nómadas en Europa adoptada por el Comité de Ministros del 22 de mayo de 1975

en el que se habla de la conveniencia de la cercanía de los establecimientos escolares a los lugares en que se encuentra la población gitana y también puede entrar en conflicto con la recomendación general n.º 3 de la Comisión Europea sobre el racismo y la intolerancia hacia los gitanos publicado el 6 de marzo de 1998 en que se habla de evitar toda forma de segregación escolar y asegurar de una manera efectiva su derecho a la educación.

## Desarrollo del caso

### Enmarque

El caso que se expondrá a continuación refleja el proceso conducente al proceso de escolarización por parte de los voluntarios ligados a la parroquia de Santo Domingo de la Calzada de una niña de *El Gallinero*, de dos años de edad con una discapacidad intelectual. Dicho proceso se desarrolló a lo largo del primer semestre de 2009 y más concretamente desde los meses de febrero a julio. La metodología empleada fue la observación participante y las entrevistas con informantes clave.

El proceso que relataremos incluye la detección de la discapacidad de la niña y la búsqueda de recursos de tipo educativo y sanitario que permitan encauzar de un modo efectivo esta discapacidad. Como elemento de reflexión diremos que el presente caso refleja cómo la capacidad de involucrarse activamente de la sociedad civil y su trabajo en red puede ser clave a la hora de movilizar los recursos de la administración cuando en un primer momento la respuesta por parte de ella no se había producido. Es importante destacar también que al tratarse del caso de una niña de dos años, su escolarización no es obligatoria de acuerdo con la normativa vigente.

### Realidad sociofamiliar de Daniela

Daniela es una niña de dos años que vive en *El Gallinero* junto con su madre, Felicia, una mujer rumana de etnia gitana, de 30 años de edad que tiene otros seis hijos, de los cuales solamente Daniela y su hermanito menor (de un año de edad) nacieron en España. Andrej, el marido de Felicia y padre de los seis niños, padece una discapacidad sensorial aguda (es sordomudo). Los ingresos de la familia proceden de la venta ocasional de chatarra.

La vivienda familiar es una chabola, construida con palos, madera, lata y tela. En el interior de la misma se adivinan colchones, ropa y un pequeño hornillo en el que se calienta la comida. El hornillo está conectado al tendido eléctrico. A izquierda, derecha y enfrente de la chabola hay otras levantadas. Detrás de la chabola se erigen montones de basura y escombros. No hay saneamiento y la única fuente de agua potable es un grifo situado al otro lado de la carretera que atraviesa *El Gallinero*.

La situación administrativo-legal de esta familia es de irregularidad puesto que aunque son ciudadanos de la Unión Europea y se les aplica el régimen de extranjería relativo a los ciudadanos comunitarios, no disponen de medios de vida suficientes para poder acreditarse a través de una autorización de residencia con lo que, en principio y con la ley en la mano, podrían ser susceptibles de la incoación de un expediente de expulsión. Sin embargo, el hecho de que haya dos menores nacidos en España y el principio de protección de la familia vigente en nuestra Constitución (artículo 20) posibilita una situación de cierta estabilidad administrativa en la irregularidad.

### **La identificación de la discapacidad de Daniela y la respuesta de la comunidad**

El comportamiento de Daniela, antes del descubrimiento y la identificación de su discapacidad, se caracterizaba por su retraimiento y su inhibición ante toda actividad que se desarrollara a su alrededor y ante los juegos de sus hermanos. Su familia atribuía este comportamiento a una situación de discapacidad psíquica. Sin embargo la realidad era otra. El médico, que pasaba consulta semanalmente en *El Gallinero* de forma voluntaria, comienza a sospechar que la manera de comportarse y reaccionar de la niña puede deberse a una discapacidad auditiva. En noviembre de 2008, le confirman en el cercano hospital Infanta Leonor que Daniela padece una discapacidad auditiva severa no irreversible.

La Comunidad de Santo Domingo de la Calzada se plantea entonces dos actuaciones: La primera, favorecer la adquisición por parte de la niña de la capacidad auditiva que sea posible. La segunda promover su estimulación a fin de que adquiriera el nivel de desarrollo comunicativo más próximo a una niña de su edad. Para el primer objetivo el grupo de voluntarios de la Parroquia de Santo Domingo de la Calzada consigue reunir 3000 euros donados por la parroquia y comprar unos audífonos para la niña. Para el segundo se realizan una serie de gestiones encaminadas a que la niña sea admitida en una escuela infantil de la Comunidad de Madrid en la que se desarrolla un proyecto educativo en el que los protagonistas son niños sordos y oyentes y en el que convergen además dos códigos comunicativos: la lengua oral y la lengua de signos.

Dada la inexistencia de una ruta escolar hacia la Escuela Infantil se plantea la necesidad de llevar a la niña a la misma durante los cinco días laborables de la semana. Ello implica buscar personas que puedan llevar a la niña a la escuela durante el horario de apertura (hasta las 9:30 horas de la mañana). Se acuerda que la madre se encargará de recoger a la niña al final del día. También se gestiona la posibilidad de contar con cinco sillas de coche para bebés. Servicio que proporciona la parroquia vecina de San Carlos Borromeo, situada en el Pozo del Tío Raimundo (en el barrio de Entrevías del distrito de Puente de Vallecas).

A mediados del mes de febrero del año 2009 se comienza con la operación. De lunes a viernes, a las 8:30 de la mañana sale Felicia de su chabola con la niña aseada, con una mochila y un carrito de niño. En la mochila, proporcionada por el equipo de la parroquia de la Cañada Real, la niña lleva una muda y unos pañales. El voluntario la espera en el camino que atraviesa *El Gallinero* y la lleva a la escuela infantil, en un recorrido que puede durar de 15 a 25 minutos dependiendo del tráfico por la nacional III y por la M-40. Al llegar, el voluntario deja a la niña en el aula de los niños de su edad y el cochecito en la caseta para cochecitos anejo al edificio principal de la escuela. La madre recogerá a la niña a partir de las 15:30 de la tarde y la llevará en el metro y en el autobús de la línea 339 hasta *El Gallinero*. Este proceso se repite todos los días entre los meses de febrero y julio de 2009.

Como consecuencia del proceso de escolarización de la niña en la escuela infantil se empieza a observar un impresionante desarrollo en la capacidad de relación y comunicación de Daniela, que incluso empieza a balbucear algunas palabras como mamá. Se aprecia también que es posible trabajar para disminuir los efectos de la sordera.

## CONCLUSIÓN

### Algunas cuestiones que el caso de Daniela plantea

El éxito del caso de Daniela es un ejemplo de cómo la sociedad civil es capaz de organizarse en un contexto adverso en el que los derechos de los menores no están siendo suficientemente respetados.

De acuerdo con el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, los derechos son vulnerados cuando no se respetan, no se protegen y no se desarrollan. **Respetar** significa abstenerse de interferir de forma

directa o indirecta en el disfrute de ese derecho por las personas que tienen la titularidad del mismo. **Proteger** implica tomar medidas para prevenir que terceros puedan impedir el disfrute de ese derecho, y **Desarrollar** supone proveer, facilitar y promover el ejercicio del derecho a través de dotación presupuestaria suficiente, y de las tutelas necesarias para asegurar que se llevan a cabo. En el caso de Daniela tuvieron que ser los voluntarios que colaboran con la parroquia de la Cañada y la misma comunidad parroquial los que finalmente hicieran un diagnóstico de la situación de la niña, promovieran su tratamiento sanitario y contribuyeran a su desarrollo psíquico, físico y sensorial en unos niveles aceptables y respetuosos con la dignidad humana tal y como se establece en los textos internacionales sobre Derechos Humanos ratificados por España. Parece previsible que de no haberse producido esta afortunada intervención, Daniela no habría podido desarrollarse adecuadamente ni haber comenzado a hablar.

El caso de Daniela no es el único ejemplo de cómo los derechos de los menores se intentan garantizar a pesar de las administraciones implicadas: las excursiones y los campamentos de verano organizados desde la parroquia de la Cañada están permitiendo que muchos niños puedan tener derecho al ocio y al disfrute de un medio ambiente saludable (al menos durante un número de días al año), las letrinas públicas, el taller ocupacional y el campo de fútbol que se están intentando crear en un terreno próximo apuntan en el sentido de intentar promover espacios de dignidad personal en un espacio fuertemente estigmatizado y estigmatizador.

Una pregunta se plantea ¿cómo exigir responsabilidades a las administraciones por estas acciones y omisiones que no están favoreciendo el disfrute de los derechos de los niños de *El Gallinero*?

En nuestro país son los juzgados y tribunales ordinarios quienes deberían conocer de las posibles vulneraciones de derechos cuando estas se produzcan. Sin embargo, la jurisprudencia, al considerar repetidamente que los derechos sociales tienen un estatuto diferente e inferior al de los derechos políticos (en nuestra Constitución aparecen definidos como principios) y considerar que por ello son menos susceptibles de protección<sup>7</sup>, no está dando cauce efectivo a las denuncias

---

7 En la Constitución Española: derechos como la protección a la salud (artículo 43), el ocio (art 43), a un medio ambiente adecuado, (artículo 45), a una vivienda digna (artículo 47), se enmarcan dentro del capítulo denominado: principios rectores de la política social y económica.



sobre violaciones de derechos que ante ellos se presentan con lo que ello implica de desprotección de la población afectada y en especial, de la población de *El Gallinero*.

Esto, sin embargo, puede empezar a cambiar si los jueces y tribunales empiezan a considerar los principios de interdependencia, indivisibilidad e interrelación de los derechos humanos, sean civiles, políticos o económicos sociales y culturales, que estableció la Convención de Viena de 1993 y si el Parlamento Español ratifica el Protocolo facultativo al PIDESC, (firmado por España el 24 de septiembre de 2009) que establece todo un mecanismo internacional de control a los estados ante infracciones al PIDESC una vez agotada la vía interna.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Bauman, Z. (2006). *Confianza y temor en la ciudad: vivir con extranjeros*. Barcelona. Arcadia.
- Canto Chac, M. (Ed) (2005). *Derechos de ciudadanía: responsabilidad del Estado*. Barcelona. Icaria.
- Castells, M. (2002). *La era de la información: La sociedad Red* vol I. México, Siglo XXI editores.
- Gómez Ciriano, E. J. (2008). *Espacio, interacción social y gestión de la diversidad cultural en la ciudad Europea en Quorum: Revista iberoamericana*. Universidad de Alcalá (pp. 13-27).
- Goycoolea, R. y Nuñez, P. (2009). *De la vivienda es mi derecho a las ciudades armoniosas: La nueva comprensión del espacio habitable de UN-Habitat en Sociedad y Utopía*. Revista de Ciencias Sociales. Madrid. N.º 34. Ediciones de la Universidad Pontificia de Salamanca (pp. 203-217).
- Martinez Veiga, U. (2000). *La exclusión social y la vivienda de los inmigrantes en España* en Suplementos Ofrim. N.º 7. Madrid (pp.139-166).
- Massey, D. (1993). *Power geometry and a progressive sense of place* en Bird, J. (ed) *mapping the future*. London Routledge.
- Pisarello, G. (2003). *Vivienda para todos: un derecho en (de) construcción*. Barcelona. Icaria.
- Wacquant, L. (2007). *Los condenados de la ciudad: gueto, periferias y estado*. Argentina. Siglo XXI.

# EL HUMOR Y LAS EMOCIONES POSITIVAS

## Proyectos de innovación socioeducativa desde el Patronato de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alcobendas

### HUMOUR AND POSITIVE EMOTIONS

#### Innovative socio-educational projects implemented by the Office of Social Welfare of the city of Alcobendas

**Adoración Orpez Lafuente**

*Trabajadora Social. Terapeuta Familiar y Mediadora*

*Coordinadora del Equipo de Familia e Infancia*

*Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcobendas*

**Jesús Damián Fernández Solís**

*Dr. en Pedagogía y Educador Social del Equipo de Familia e Infancia*

*Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcobendas*

#### RESUMEN

El presente trabajo da a conocer el valor socioeducativo del humor y de las emociones positivas en el Trabajo Social y por ende en la Educación Social desde la teoría y la práctica. Para ello se analiza el concepto de humor, funciones, dimensiones para su implementación. En la segunda parte del artículo se dan a conocer, desde la práctica, diferentes proyectos socioeducativos vinculados al

#### ABSTRACT

*This paper discusses the socioeducational value of humour and positive emotions in Social Work and therefore in Social Education, in both theoretical and practical terms. It analyses the concept of humour, its functions and dimensions for implementation. The second part of the article describes, in practical terms, different socio-educational projects linked to humour and positive emotions from two*

humor positivo y a las emociones positivas desde dos perspectivas. Proyectos en donde el humor es el eje fundamental del proyecto como contenido del mismo y Proyectos donde el humor funciona como eje transversal de los mismos y es empleado a la hora de diseñar técnicas, dinámicas y juegos que ilustren y refuercen los aprendizajes y contenidos ofrecidos.

**PALABRAS CLAVE**

Proyectos de innovación. Humor positivo. Aprendizaje eficaz. Cohesión y ayuda mutua. Motivación y creatividad.

*standpoints: projects in which humour constitutes the main body of the project as the content itself and projects in which humour is a transversal theme present throughout the projects and is used to design techniques, dynamics and games that illustrate and reinforce the project's primary content.*

**KEY WORDS**

*Innovation projects. Positive humour. Effective learning. Cohesion and mutual aid. Motivation and creativity.*

## **INTRODUCCIÓN**

La Administración, como parte del sistema social, no puede aislarse de las consecuencias de los procesos de cambio que afectan a la sociedad. El impacto de la globalización de la economía, los movimientos de población y entre otras las nuevas tecnologías conllevan la necesidad de cambio de las instituciones públicas.

El Ayuntamiento de Alcobendas que tiene una larga trayectoria en gestión de la calidad y ha obtenido premios a la excelencia (EFQM 2007 y 2008) y la calidad de servicios públicos, ha ido configurando una manera de entender la calidad, en la que el sistema se ha integrado en el sistema de gestión de la institución y ha puesto el acento en las personas y por tanto en la orientación al cliente.

Como no podía ser de otra forma, los Servicios Sociales municipales del Ayuntamiento de Alcobendas han ido incorporando a su organización modelos que pretenden dar una mejor respuesta a las nuevas necesidades, riesgos y retos de los ciudadanos iniciando en septiembre de 2003 un proceso de cambio y modernización para responder de forma adecuada a una sociedad que evoluciona rápidamente y para garantizar la sostenibilidad del Sistema de Bienestar Social que tan sustancialmente contribuye a la redistribución de los beneficios sociales. El proceso ha seguido distintas etapas, para finalmente definir un modelo de in-

intervención social que apuesta por la calidad total en los Servicios Sociales desde una perspectiva de eficiencia y sostenibilidad del modelo de Bienestar Social, una organización centrada en la persona, estructurando nuestra organización y sistemas aprovechando las nuevas tecnologías y redes de información y con un modelo ecológico de intervención social.

En este contexto, los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcobendas elaboran un Plan Estratégico, que recoge un proyecto compartido, en el que se definen misión, visión y valores y en el que la orientación al ciudadano es una premisa de la organización.

El presente trabajo se enmarca en este sentir común e innovador, utilizando el humor, en todas sus dimensiones, como instrumento pedagógico de trabajo con los grupos y colectivos objeto de nuestra intervención.

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La vida profesional de los Trabajadores Sociales y aquellos profesionales de la intervención social con aquellos sectores de la población desfavorecidos y/o en proceso de exclusión, conlleva innumerables momentos alegres y otros que no lo son tanto. El profesional convive con dos realidades: el optimismo y cierto grado de pesimismo. Dualidad vivida entre la esperanza y el desconsuelo, entre la certeza y la duda, entre la ilusión desbordante y el desánimo.

Los trabajadores sociales, que trabajan con sectores vulnerables de la población, saben de la importancia que desempeña el sentido del humor en su propia vida personal y laboral. Importancia del humor y la risa desde diferentes perspectivas (Fernández y García, 2010):

*Primera:* de cara a la propia **estabilidad emocional y cuidado personal**. El especial cuidado sobre la fatiga emocional recae en el propio equilibrio personal. *Segunda:* de cara a **buscar nuevos y creativos proyectos de intervención socioeducativa**. *Tercera:* Porque es necesario **dar una respuesta positiva, alegre y optimista** a las personas con las que trabajan (Garanto, 1983). *Cuarta:* **Porque es un elemento de comprensión de la realidad**. Analizarla y contemplarla desde sus múltiples perspectivas. *Quinta:* **Porque genera un estilo de relación socioeducativa**. Un estilo abierto, desenfadado, alegre y optimista basado en la cercanía, la ayuda, aceptación incondicional y el respeto.

Es desde este convencimiento desde el que los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcobendas, en colaboración con otros departamentos e instituciones, venimos desarrollando un proyecto innovador, creativo y terapéutico, que nos permite abordar y trabajar con colectivos ya “familiares” en la práctica del Trabajo Social, desde una perspectiva y con unas estrategias diferentes.

Este proyecto comenzó siendo una experiencia piloto, realizada por el Equipo de Familia e Infancia, diseñada para intervenir en la comunidad educativa y que tras su éxito, hemos ido ampliando a la práctica totalidad de nuestros proyectos. Trabajamos con grupos y colectivos tan dispares como menores y familias o personas sin hogar, obteniendo en todos ellos tanto grandes beneficios personales, como un alto grado de satisfacción y de participación.

## **APROXIMACIONES AL CONCEPTO DEL HUMOR**

Aunque son muchos los campos del saber que se han acercado al estudio del humor como la Filosofía (Suárez, 1990; Bergson, 1940; Benigno, 1996; Ziv, 1989), la Psicología (Martin, 2008; Garanto, 1983), la Empresa (Jáuregui y Fernández, 2008; Kushner, 1990; Matt Weinstein, 2000), la Medicina (Carbelo, 2005; López, 2004; Rodríguez, 1997; Fry, 2004), la Antropología (Roodenburg, 1999); incluso la propia Teología (Cabodevilla, 1989; Suárez, 1990; Arens, 2007); lo cierto es que desde la Pedagogía en nuestro país se está trabajando de una manera eficaz en la última década destacando los beneficios que este tipo de trabajo incorporan a la tarea socioeducativa (Fernández, 2002; Francia y Fernández, 2009; García y Koldobika, 2004; Payo, 1994; Larrauri, 2006; 2010; Payo, 1994; Jáuregui, 2008; Flores, 2008; González, 2006; Fernández y García, 2010).

### **Pero... ¿De qué tipo de humor hablamos?**

No es objeto de nuestro artículo enumerar los diferentes tipos de humor o teorías que se postulan (Martín, 2008) sino que nos referiremos al que se denomina “*humor positivo*” (Jáuregui, 2007; Fernández y García, 2010):

El *humor positivo* se caracteriza por ser un humor inofensivo, no dañino, no insultante, no obsceno. En definitiva, es un humor compartido que nos hace crecer y madurar como personas. Es evidente que la mofa, la burla, la sátira o el sarcasmo están muy alejados del humor positivo ya que tratan de lesionar, dañar o humillar a sus víctimas mediante risas huecas o insultantes.

Para García-Larrauri (2006), el sentido del humor es una variable multidimensional que supone:

- a. *Creatividad*. El pensamiento lateral favorece las conexiones novedosas entre las ideas y conceptos lo que favorece el sentido lúdico y de juego.
- b. *Apertura a la vida*. Esto supone la capacidad de apreciar la diversión y el humor en el contexto, y situaciones que se presentan en la vida.
- c. *Distanciamiento o toma de perspectiva ante la vida*. Las dificultades que se presentan en la vida, vistas desde un prisma humorístico, y al tomar distancia de las mismas ayudan al afrontamiento de situaciones desde el control personal.
- d. *Acercamiento entre las personas*. El humor ayuda a estrechar los lazos y vínculos entre las personas. Ayuda a encontrar momentos para la diversión, suavizar los conflictos, aliviar las tensiones y relajar el ambiente.

## **Funciones del humor en la educación**

El humor (humor positivo) aplicado al campo de la pedagogía social desempeña una serie de funciones que de manera sintética expondremos (Idígoras, A: 2002-79):

1. *Función motivadora*: Mediante esta función se activa el interés y el entusiasmo por la temática que se esté trabajando.
2. *Función fisiológica*: La risa descarga el nerviosismo físico; alivia la tensión psicológica general; mejora el sistema cardiovascular y potencia la energía interior (Klein, 1988).
3. *Función de camaradería y amistad*: Posibilita un clima de cordialidad y de confianza; favorece la cohesión grupal; crea y refuerza los vínculos entre las personas.
4. *Función de distensión*: Ayuda a liberar la tensión acumulada y a desdramatizar las preocupaciones. El humor y la risa canalizan las situaciones imprevistas o conflictivas ayudando reducir la tensión o ansiedad.
5. *Función de diversión*: Genera un ambiente positivo lúdico y divertido experimentando sensaciones de alegría y de estar contento (Brück y Geno, 1988).
6. *Función defensiva*: El humor actúa contra los ataques desmontando la hostilidad latente y desdramatizando conflictos.
7. *Función intelectual*: El humor se ríe de los pensamientos distorsionados y de las creencias irracionales. El humor obliga a elaborar y gestionar la información desde otras perspectivas cognitivas.
8. *Función creativa*: Estimula el pensamiento lateral o divergente; potencia la

imaginación como elemento fundamental en la resolución de problemas y descubre conexiones nuevas que potencian la imaginación y la originalidad.

9. *Función social*: El humor ofrece una visión crítica y divertida de la realidad.
10. *Función terapéutica*: El humor sirve para tratar y resolver los trastornos y/o perturbaciones emocionales desde planteamientos psicológicos (Idígoras, 2002). Autores como Ellis (1981), Reisner (1990), Frankl (1990), Grotjahn (1972), Brown (1978) o Peterson y Pollio (1982) investigan sobre la importancia del humor tanto en la terapias como en la vida de los grupos terapéuticos.
11. *Función pedagógica y didáctica* (Francia y Fernández, 2009): El humor agiliza y enriquece los procesos de enseñanza y aprendizaje; facilita una enseñanza amena y motivadora; sirve de apoyo en la construcción y selección de proyectos socioeducativos que refuercen los aprendizajes significativos.

De manera sintética podemos afirmar que el humor en la tarea profesional del Educador Social (Fernández 2002:73):

\* Le ofrece pistas sobre el modelo de educador alegre, cercano, motivador y divertido. Le ayuda a soportar y encajar con deportividad las dificultades y contratiempos de cada día. Le sugiere proyectos imaginativos e innovadores. Le ayuda a elaborar nuevos materiales didácticos más amenos y divertidos.

## **Dimensiones del humor**

El Dr. Martín (2008) refiere dos dimensiones a la hora de interactuar con el humor: el humor prosocial y el humor agresivo.

- a. *Humor prosocial*. Facilita interacción y la comunicación entre las personas. El humor puede ayudar a ilustrar o reforzar contenidos que se desean con el objeto de hacerlos más asequibles y motivadores.
- b. *Humor agresivo*. Hemos de tener cuidado para no caer en formas agresivas de humor como el sarcasmo, la mofa o la descalificación. Hay evidencias de que la ridiculización y otra serie de comportamientos agresivos pueden tener efectos perjudiciales, tanto para la persona como para el entorno en que se practica, ya que genera una atmósfera negativa de tensión y ansiedad.



## **El humor instalado en la vida de los grupos y en el aprendizaje grupal**

Para Fernández y García (2010), humor aplicado a la vida de los grupos conlleva una serie de beneficios que a continuación enumeramos:

- Fortalece la motivación colectiva. Facilita la cohesión y comunicación del equipo. Se reducen las defensas y miedos entre los miembros. Se concede importancia a la espontaneidad. Se enfrentan mejor los problemas.
- Se piensa de una forma más productiva y creativa. Se amortiguan las situaciones estresantes. Aumenta la atracción y la ayuda mutua. Se genera un estilo y sentimiento de pertenencia al equipo.

En definitiva el humor contribuye a la creación de una atmósfera y un clima positivos.

## **DE LA TEORÍA A LA PRÁCTICA: PROYECTOS DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA CON HUMOR**

En este apartado se abordan los diferentes proyectos socioeducativos que desde el Equipo de Infancia y Familia del Departamento de Servicios Sociales vinculados al humor positivo se implementan desde dos perspectivas. Proyectos en donde el humor es el eje fundamental del proyecto como contenido del mismo y proyectos donde el humor funciona como eje transversal de los mismos y es empleado a la hora de diseñar técnicas, dinámicas y juegos que ilustren y refuercen los aprendizajes ofrecidos.

Los proyectos que estamos desarrollando desde el Patronato de Bienestar Social son:

### **Proyectos socioeducativos de humor:**

- Escuelas que ríen
- Humor y Salud
- Psicoterapia y humor
- Humor en la vida y el trabajo
- Humor y autoestima
- Humor y Desarrollo comunitario
- Envejecimiento activo y humor
- Humor en familia

## **Proyectos socioeducativos con humor:**

- Rumbo al descubrimiento: ¡*Instituto a la vista!*
- La maña con caña
- Periodistas en acción
- Habilidades sociales en contexto escolar

Brevemente explicaremos las características básicas de cada uno de ellos.

### **1. Proyectos socioeducativos de humor**

**Escuelas que ríen.** Este proyecto se inscribe en los entornos educativos formales; los colegios de Primaria. Se trabajan con el equipo docente del centro con la idea de resaltar el valor educativo del humor para que después lo puedan aplicar en sus aulas. Otra parte del proyecto se realiza con alumnos de 4.º de primaria. En estos grupos hablamos, reímos y trabajamos acerca de la importancia de la risa sana del humor positivo alejando lo que es la burla, la mofa o el sarcasmo.

**Humor y Salud.** Este proyecto va destinado a la población en general del municipio. En él se abordan temas del humor vinculados a la salud. Entre los temas que se trabajan podemos destacar los beneficios del humor para la salud. La risa y humor en el desarrollo emocional. Las emociones positivas, el pensamiento positivo y el humor.

**Psicoterapia y humor.** Lo que pretende este proyecto es algo muy sencillo: trabajar con personas que están siendo atendidas por las psicólogas desde la Casa de la Mujer municipal y que inician una terapia grupal. Cuando se estima que algunas sesiones del humor pueden resultar oportunas se ponen en contacto con estos Servicios Sociales para implementar algunas sesiones de humor que complementen y refuercen la labor terapéutica que se realiza.

**Humor en la vida y el trabajo.** Este curso va dirigido a todos los profesionales del Ayuntamiento y Patronatos municipales. El curso intenta enseñar, mediante sesiones teórico-prácticas los elementos claves para vivir la vida con humor y de paso que repercuta en nuestra salud y en nuestro entorno laboral fortaleciendo las relaciones entre los compañeros de trabajo.

**Humor y autoestima y emociones positivas.** Otro de los proyectos que se desarrollan va destinado a “las personas sin hogar” y/o parados de larga duración con escasos medios y recursos personales o sociales. Trabajan de cara a restablecer su propia organización interna; elevando su autoestima, ofreciendo pautas

de autocuidado y favoreciendo una autoimagen positiva ya que en la mayoría de los casos se encuentra seriamente dañada.

Por todo ello estas sesiones de humor se imbrican en el proyecto específico de *Autocuidado y autoestima* que desarrollan los compañeros. Difícil pero apasionantes sesiones de trabajo en donde el humor y la risa son piezas claves en el desarrollo y crecimiento personal de estas personas.

**Humor y trabajo en equipo.** El Equipo de Zona elaboró un proyecto de Desarrollo Comunitario en uno de los distritos del Municipio. Dicho proyecto se caracteriza por ser un proceso participativo en donde vecinos y profesionales aunaban esfuerzos en aras de transformación de la realidad social en la que viven. Se creó una *comisión gestora*, formada por los propios vecinos y profesionales, para que continuara su proceso de reflexión y acción participativa. Con el objetivo de aunar a este grupo, estrechar lazos, fortalecer vínculos y crear un clima positivo y favorable, se organizó un taller sobre el humor.

**Envejecimiento activo y humor.** Se ha participado en coordinación con la psicóloga del Departamento de Servicios Sociales en un taller con los mayores sobre el crecimiento y maduración personal integrando el humor como un factor clave para el envejecimiento saludable. Asimismo se ha participado en colaboración con el Departamento de Mayores en la Semana del Mayor con una ponencia marco titulada “Envejecimiento activo y humor”. En la misma se destacan los beneficios del humor para una vida saludable.

**Humor en Familia.** Desde la Concejalía de Infancia del Ayuntamiento se programan acciones formativas denominadas “Cultura en familia”. En las mismas se persigue que padres/madres e hijos/hijas participen conjuntamente en la realización de actividades socioeducativas. Se ha participado presentando un taller titulado “Risoterapia en familia”. En el mismo las familias han podido experimentar los beneficios del humor y de la risa en la construcción de su propio estilo de interaccionar entre los miembros que componen la unidad familiar.

## 2. Proyectos socioeducativos con humor

En los siguientes proyectos el humor se aborda desde la transversalidad ya que es empleado a la hora de diseñar las técnicas, preparar las metodologías y dinámicas que aclaren y refuercen los contenidos planteados.

**Rumbo al descubrimiento: ¡Instituto a la vista!** (*Proyecto de orientación y preparación del paso del Colegio al Instituto*).

El cambio de la vida del Colegio al Instituto supone romper con esquemas pasados y adaptarse al nuevo trabajo y entorno educativo. Este tránsito conlleva con frecuencia desajustes o problemas personales, relacionales, académicos o sociales. El joven preadolescente comenzará una nueva etapa en la que se producirán grandes e importantes cambios. Mediante este proyecto se pretende facilitar dicho tránsito y esto lo hacemos utilizando una METÁFORA que sirve de *hilo conductor* del proyecto: **la aventura del descubrimiento**. Con la misma, queremos que los alumnos sigan paso a paso las pautas necesarias para llegar “a buen puerto”; su llegada al Instituto.

**La maña con caña** (*Proyecto socioeducativo de habilidades sociales básicas*). El por qué del este título es muy sencillo ya que maña es un sinónimo de habilidad. Mediante este proyecto se pretende desarrollar en el alumnado conductas de interacción básicas que le permitan comunicar sentimientos, opiniones y afectos de manera asertiva.

**Periodistas en acción** (*Proyecto de visitas didácticas y pedagógicas*)

Algunos alumnos pasan en los institutos por momentos de desajuste, inestabilidad, etc., creándose situaciones conflictivas tanto en el plano académico como relacional. Mediante este proyecto se pretende la plena inclusión de los alumnos en el centro educativo, la adquisición de pautas y normas de convivencia al tiempo que se fomenta la motivación, partiendo de sus intereses, hacia nuevos horizontes académicos, formativos, de ocio y tiempo libre... En definitiva, se fomenta la inclusión y participación en los recursos del municipio, desde la adquisición de normas, pautas y valores grupales; mediante las visitas didácticas en donde ellos adoptan un papel activo y dinámico ejerciendo de periodistas donde tienen que recoger la información ofrecida por cada centro o recurso y volcarla en el propio instituto.

**Habilidades sociales en contexto escolar.** (*Proyecto de mejora de hábitos sobre las relaciones interpersonales*)

La incorporación del joven al sistema escolar (Instituto) le permite y obliga a desarrollar ciertas habilidades sociales más complejas y extendidas. El joven debe adaptarse a otras exigencias sociales: diferentes contextos, nuevas reglas y necesidades de un espectro más amplio de comportamiento social, al tener nuevas posibilidades de relación con adultos y otros iguales. Entre los objetivos que persigue este proyecto podemos destacar: Conocer qué son las habilidades sociales. Desarrollar los diferentes estilos de comunicación. Reconocer los efectos de la escucha activa y empatía. Profundizar sobre el concepto de asertividad. Desarrollar estrategias de afrontamiento y resolución de conflictos.

## Los proyectos en cifras

Queremos dejar constancia de que estos proyectos van mucho más allá de una experiencia piloto. Corresponden a una experiencia socioeducativa ya consolidada y referente en este Municipio. Como prueba de ello vamos a reflejar, en base a los datos de que disponemos en la memoria del centro los correspondientes a los años 2008-2009 y 2010, teniendo presente que estos proyectos comenzaron su andadura en el 2005.

Tabla de proyectos

Año	Cursos	Título	Participantes	Observaciones
2008	2	El humor en la vida y el trabajo	50	Funcionarios y laborales
	2	Humor y salud	50	Población general
	1	Psicoterapia y humor	15	Mujeres en tratamiento
	1	Envejecimiento activo y humor	20	Mayores
	1	Humor y trabajo en equipo	45	Desarrollo comunitario
	1 grupo	Escuelas que ríen	55	Colegio. Profesores/alumnos
	5 grupos	Rumbo al descubrimiento	115	Colegio: alumnos
	8 grupos	La maña con caña	192	Colegio: alumnos
	2 grupos	Periodistas en acción	24	Instituto: alumnos
	2 grupos	Habilidades Sociales	40	Instituto: alumnos
		<b>Total:</b>	<b>606</b>	
2009	2	El humor en la vida y el trabajo	50	Funcionarios y laborales
	1	Humor y salud	25	Población general
	1	Psicoterapia y humor	20	Mujeres en tratamiento
	1 grupo	Escuelas que ríen	15	Colegio: Profesores
	1	Humor y autoestima	20	Inclusión social
	7 grupos	Rumbo al descubrimiento	152	Colegio: alumnos
	14 grupos	La maña con caña	387	Colegio: alumnos
	4 grupos	Periodistas en acción	53	Instituto: alumnos
	3 grupos	Habilidades Sociales	47	Instituto: alumnos
		<b>Total:</b>	<b>669</b>	
2010 <sup>1</sup>	1	El humor en la vida y el trabajo	25	Funcionarios y laborales
	1	Humor y salud	25	Población general
	1	Psicoterapia y humor	17	Mujeres en tratamiento
	1 grupo	Escuelas que ríen	24	Colegio: Alumnos
	2	Humor y autoestima	45	Inclusión social
	2	Envejecimiento activo y humor	75	Mayores. Charla y taller
	1	Risoterapia en familia	40	Padres madres e hijos
	11 grupos	Rumbo al descubrimiento	245	Colegio: alumnos
	9 grupos	La maña con caña	200	Colegio: alumnos
	1 grupo	Periodistas en acción	13	Instituto: alumnos
	3 grupos	Habilidades Sociales	70	Instituto: alumnos
		<b>Total:</b>	<b>773</b>	

<sup>1</sup> Datos a fecha de 15 de octubre de 2010; faltando los correspondientes hasta finalizar el año.

Dichos proyectos (hablamos de **2048** personas) han sido posible gracias a una coordinación inter e intradepartamental. Las instituciones, servicios o departamentos con las que se ha trabajado los proyectos socioeducativos de humor.

- **Patronato de Bienestar Social (Servicios Sociales):** Departamento de Salud, Departamento de Mayores y Departamento de Mujer.
- **Ayuntamiento:** Departamento de Recursos Humanos/Formación interna. Departamento de Infancia. Participación Ciudadana.
- **Colegios e instituciones educativas:** Colegios públicos: Gabriel y Galán, Tierno Galván, Miraflores, 6 de diciembre, Federico García Lorca, Valdepalitos, Luis Buñuel. Institutos públicos: Giner de los Ríos, Aldebarán, Ágora.

## **A MODO DE CONCLUSIÓN**

Queremos dejar constancia que estos años aunque abordamos el tema del humor no han sido nada fáciles. Las horas de trabajo, estudio e investigación han sido tarea clave en la elaboración y preparación de los distintos proyectos ajustándose a las necesidades y características de los destinatarios.

Ahora, cuando echamos la vista atrás, comprobamos los resultados positivos y esperanzadores. Todo ello nos anima y estimula a seguir nuestra tarea desde la cotidianidad del encuentro y la relación pedagógica cercana, alegre y sincera en aras de buscar nuevos y originales proyectos socioeducativos que pongan en una línea de continua renovación pedagógica nuestras propuestas formativas. Confiamos que este trabajo abra nuevas puertas a compañeros y compañeras y les estimule a futuras investigaciones e iniciativas creativas.

Para finalizar nos gustaría agradecer a todas las personas, usuarios, compañeros y profesionales, que confiaron, se interesaron y participaron en la puesta en marcha de los proyectos.

Solo nos resta deciros que si queréis saber más en detalle sobre los proyectos, ofreceros nuestro e-mail y prometemos compartir nuestra experiencia: [eaia.pbs@aytoalcobendas.copm](mailto:eaia.pbs@aytoalcobendas.copm).

**BIBLIOGRAFÍA**

- ARENS, E. (2007): *El humor de Jesús y la alegría de sus discípulos*.
- BENIGNO, J. (1996): *Humor y Seriedad. En la vida corriente*, Eunsa, Navarra.
- BERGSON, H. (1940): *La risa*, Espasa Calpe: Austral, Madrid.
- BOKUN, B. (1986): *El humor como terapia*, Tusquets S., A., Barcelona.
- BRÜCK, C. y GENO, J. (1988): *Acerca del humor*, Tecné, Buenos Aires.
- CABODEVILLA, J. M. (1989): *La jirafa tiene ideas muy elevadas*, Paulinas, Madrid.
- CARBELO, B. (2005): *El humor en la relación con el paciente*, Masson, Madrid.
- ELLIS, A. (1981): *Manual de terapia racional emotiva*, DDB, Bilbao.
- FERNÁNDEZ, J. (2002): *Pedagogía del humor (65-88)* en IDIGORAS, A. (Ed.). *El valor terapéutico del humor*, Serendipity DDB, Bilbao.
- FERNÁNDEZ y GARCÍA (2010): *El valor pedagógico del humor en la Educación Social*, DDB, Bilbao.
- FRANCIA y FERNÁNDEZ (2009): *Educación con humor*, Aljibe, Málaga.
- FRANKL, V. (1990): *El hombre en busca del sentido*, Madrid.
- FRY, W. y SALAMEH, W. (2004): *El humor y el bienestar en las intervenciones clínicas*, Serendipity, DDB., Bilbao.
- GARANTO, J. (1983): *Psicología del humor*, Herder, Barcelona.
- GARCÍA-LARRAURI, B. (2006): *Programa para mejorar el sentido del humor*, Pirámide, Madrid.
- GONZÁLEZ, A. (2006): *Talleres de buen humor*, CCS., Madrid.
- IDÍGORAS, A. (Ed.) (2002): *El valor terapéutico del humor*, Serendipity, Bilbao.
- JÁUREGUI, E. y FERNÁNDEZ, J. D. (2008): *Alta diversión. Los beneficios del humor en el trabajo*, Alienta, Barcelona.
- JÁUREGUI, E. (2007): *El sentido del humor. Manual de instrucciones*, Integral, Madrid.
- JARA, J. (2002): *El clown navegante de emociones*, Proexdra.
- KLEIN, A. (1988): *¿Y tú de qué te ríes?*, Grupo Zeta, Barcelona.
- KLEIN, A. (2000): *Reír es sano*, Grijalbo, Barcelona.
- KUSHNER, M. (1991): *Como hacer negocios con humor. Un divertidísimo enfoque en serio sobre cómo utilizar el humor en actividades directivas*, Ed. Granica, Barcelona.
- LARRAURI, B. (2006): *Programa para mejorar el sentido del humor*, Pirámide, Madrid.
- LÓPEZ BENEDI, J. (2004): *Reír para vivir mejor*, Obelisco, Barcelona.
- MARTÍN, R. (2008): *La Psicología del humor*, Orión, Madrid.
- MATT WEINSTEIN y LUKE BABER (2000): *Trabaja menos y gane más (pasándolo bien). Cincuenta formas para conseguirlo*, Ed. Amat, Barcelona.
- NAPIER, R. W., GERSHENFELD, M. K. (1975): *Grupos: teoría y experiencia*, Trillas, México.
- PAYO, G. (1994): *Cuando el humor entra en la escuela*, Cuadernos de Pedagogía, 228.
- RODRÍGUEZ, A. y VV.AA. (1997): *Humor y medicina*, Almuzara, Madrid.
- ROODENBURG (1999): *Una historia cultural de humor*, Sequitur, Madrid.
- SUÁREZ, J. (1992): *Filosofía y humor*, Apis, Madrid.
- SUÁREZ, J. (1990): *Teología y humor*, Apis, Madrid.
- ZIV, A., (1989): *El sentido del humor*. Deusto, Bilbao.





## INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA DESEMPLEADOS

## EMOTIONAL INTELLIGENCE FOR UNEMPLOYED PERSONS

**Dionisio Contreras Casado**

*Trabajador Social*

### ¿QUÉ PUEDE HACER EL DESEMPLEO CONMIGO?

Muchos son los estados emocionales que el desempleo puede generar en la salud mental de la persona desempleada, y que pueden terminar por afianzar ideas, del tipo: “No puedo más...”, “Estoy a punto de rendirme...”, “Soy licenciado y ni siquiera me quieren para prácticas”, “Continuamente pasa por mi cabeza la idea de acabar con todo definitivamente”, “Necesito ayuda, guía...”, “No sé por dónde empezar...”, “Creo que ya no puedo controlarlo más”, “Si no encuentro trabajo ya, mi vida se va al garete...”, “Haga lo que haga, no encontraré trabajo porque todo está fatal”.

Se ha puesto de manifiesto en numerosas investigaciones que la pérdida de empleo, (por la merma de aportes psicosociales, la pérdida de habilidades laborales, y la percepción de no poder planificar el futuro, además de cuestiones relativas a la pérdida de estatus o posición social valorada), afecta a la salud mental y el deterioro es rápido, y este deterioro sobre la salud mental no es la única afección, sino que el deterioro comprende la salud en tanto en cuanto es definida por la OMS (Organización Mundial de la Salud): Bio-psico-social.

Y es que, un largo periodo de inactividad puede derivar en que la persona descuide hábitos tan básicos como el sueño, la comida, y en casos más agudos, la higiene y las relaciones sociales, y desarrolle conductas de carácter adictivo. Las relaciones sociales pueden verse afectadas por el sentimiento de inferioridad del desempleado ante un círculo de personas con mayor poder adquisitivo, normalmente trabajadores.

Consecuencia de todo ello, y de la falta de habilidades emocionales con la que habitualmente enfrentamos cualquier suceso vital trascendente, la autoestima se ve mermada, y esto puede constituir el caldo de cultivo de consecuencias nada deseables, ya que la autoestima insta una serie de perspectivas, confianzas y expectativas, en definitiva profecías, sobre lo que es “posible”, y tanto cuando la autoestima es alta como baja, aquellas se cumplen por sí solas. Un desempleado corre el riesgo de autoprogramarse para el fracaso, cuando comienza a pensar en el registro de las ideas que iniciaban este artículo.

Cuatro son los estadios, por los que se suele pasar cuando una persona se enfrenta a un acontecimiento desestabilizador como el desempleo, o un suceso vital trascendente: Negación: no aceptar lo que está ocurriendo; Ira; Depresión; Aceptación: fase a la que se llega si se superan las fases anteriores.

Este proceso de adaptación al nuevo escenario aumenta el riesgo de un mayor consumo de sustancias tales como alcohol o tabaco, y algunos estudios han señalado que, ante la angustia vital sentida, aumenta la utilización de servicios profesionales no médicos, tales como sanadores, medicina alternativa, y se deposita confianza en videntes, echadores de cartas, y cualquier recurso que ofrezca algo de esperanza. En este sentido, hace poco se ofrecían datos en los que se confirmaba que se había experimentado, durante la crisis económica y consiguientemente el aumento de desempleados, un incremento en visitas a este tipo de recursos.

Sin embargo, por muy duro que sea el momento vivido, convendría recordar aquellas palabras de Samuel Johnson: “La fuente de la alegría debe brotar en la mente, y quien conozca tan poco la naturaleza humana como para buscar felicidad en cualquier cosa que no sea su propia disposición, malgastará su vida en esfuerzos infructuosos y multiplicará las aflicciones que se propone suprimir”.

## **¿QUÉ PUEDO HACER YO CON EL DESEMPLEO?**

Y, en efecto, quizá lo que más nos interesa es identificar las condiciones “emocionalmente inteligentes” que han de darse en una persona afectada por el desempleo, para que su acción sea apropiada para conseguir sus objetivos y alcanzar su meta.

Tomando como base la manida definición de Inteligencia Emocional, que nos ofrece Daniel Goleman: “La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos

y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”, podemos establecer dos niveles.

En un primer momento, en el nivel intrapersonal, cobra especial importancia en una situación de estas características, el Autoconocimiento, es decir: tomar conciencia del propio estado emocional, fruto de la situación; conocer los puntos fuertes, personales, y descubrir la forma de desarrollarlos. La Autogestión: (aprender a gestionar las propias emociones como elemento catalizador de avance, o diseñar estrategias realistas para alcanzar las metas y deseos personales), clave para encarar una situación de desempleo.

Aprender a motivarse, implica trabajar sobre los sentimientos que nos apartan de un alto nivel de motivación, ya que actúan como gafas que alteran las formas básicas de percibir la realidad, y hacen que se perciba de un modo distorsionado. Estos sentimientos son:

1. Sentimiento de obligación: “Tengo que encontrar un buen trabajo”, “tengo que formarme en X”.
2. Queja: “Nadie hace nada por mí”, “si por lo menos a alguien le interesara mi curriculum”... “todo está muy mal y así no encontraré trabajo nunca”, “los puestos de trabajo están dados de antemano”.
3. Miedo: “Si no encuentro trabajo, mi estilo de vida se verá afectado”, “no lo resistiré”.
4. Culpa: “Soy el culpable de no poder dar vacaciones a mi familia”, “soy el culpable de que mis hijos no puedan tener todo lo que me gustaría”, “cuando tuve trabajo, tenía que haber ahorrado”.
5. Resentimiento: “Ninguno de mis antiguos compañeros sacó la cara por mí cuando me despidieron”, “después de creer que gozaba del cariño de mi jefe, prescindió de mí, sin darme explicaciones”.

Cuando uno consigue “traspasar las ideas” que actúan como un virus mental, que hacen comprender a la persona desempleada, que las cosas son más graves de lo que en realidad son, y que incluso van a ser todavía peor, es cuando, únicamente, se es capaz de saber transmitir la valía personal, y ser percibido como profesional cotizado y reconocido.

En definitiva, aprobar esta asignatura consiste en comprender que uno vale por lo que ES, no por lo que hace, o por el estatus social que le otorga un puesto de trabajo... quizá sea una de las ideas que hay que instaurar, para prevenir el ma-

lestar de quien, al no trabajar, piensa que ya no es nada. “Aflojar los grilletes de la mente condicionada”, implica cuestionar la creencia, que tanto daño hace, de que SOMOS el lugar que socialmente ocupamos.

Buscar trabajo de un modo emocionalmente inteligente nos garantiza hacerlo con sosiego y con paciencia, con una visión de la realidad nítida, y con toda la energía enfocada hacia el objetivo deseado, mientras que buscar empleo de modo neurótico, implica hacer sin hacer y actuar sin actuar, y sin embargo creer que se están haciendo cosas, cuando en realidad se permanece inmóvil.

Una persona emocionalmente inteligente, nunca puede creer que haya fuerzas externas a él que controlan su vida. Con trabajo o sin trabajo uno no puede abandonar las riendas de su vida. Eso es tanto como darle la llave de nuestra felicidad a la “tenencia de trabajo”.

### **“QUE EL DESEMPLEO NO PUEDA CON USTED”**

Ante cualquier situación, y no es diferente la búsqueda de empleo, uno de los obstáculos para la gestión emocional es “Quererlo ¡YA!”. Dicho de otro modo: tratar de hacer algo, sea lo que sea, para “quitarse la emoción” displacentera. Y esto suele resultar contraproducente, ya que tal y como señala Jung: “A lo que te resistes, persiste”. ¿De qué sirve resistirme a mi nueva situación de desempleo? Es preferible dedicarse a “cooperar absolutamente con lo inevitable”, y no alimentar pensamientos tóxicos.

Cooperar con lo inevitable implica actuar con serenidad y conscientemente en la consecución de los objetivos personales, no malgastar energía en inútiles sentimientos de culpa, ni resentimientos estériles. Actuar sin resistencia, ya que actuar es el único modo de dejar patente que estar parado no es igual a estar inactivo. No encontrar un trabajo en los tiempos deseados, no es el fin, no constituye una derrota vital, debería contemplarse como una situación “incómoda” a la que enfrentarse.

Por muy desagradables o displacenteras que nos resulten las emociones derivadas de una situación de desempleo, es importante saber que no son “emociones malas”, ya que las emociones no tienen una connotación moral, únicamente nos informan de necesidades, y cuando se avanza hacia donde se necesita, el “sistema emocional” felicita a quién lo hace con emociones placenteras. En cierto modo actúan como brújula o guía de comportamiento, pero antes es necesario transformarlas.

Otro tema que tener en cuenta cuando nos enfrentamos a una situación de desempleo, es la necesidad de salir del “área de comodidad”, del área conocida. Algo que siempre puede dar vértigo, pero uno ha de entender que en la vida laboral de una persona, puede y debe haber cambios, de especialidad e incluso de actividad o de sector: “Reinventarse a uno mismo” e incluso aceptar que hay que construir sobre otros pilares, son ideas que no conviene rechazar.

Nunca se debe perder de vista, que la resistencia psicológica es un factor clave en la búsqueda de empleo. Maslow define el concepto “brecha continental”, y afirma: “el estrés divide a las personas en dos grupos: las que desde el comienzo son demasiado débiles para soportarlo y las que son suficientemente fuertes para enfrentarse a este mismo estrés, de modo que si lo logran, les fortalecerá, les atemperará y les hará más fuertes”. Una situación de desempleo puede ser vista como una oportunidad para hacerse fuerte, en vez de como una amenaza limitadora o debilitadora. Saber aguantar el golpe que supone una situación de desempleo es reflejo de resistencia psicológica.

Ante una situación como el desempleo, que puede ser interpretada como un acontecimiento desestabilizador, la tentación es erigirse en víctima, y quejarse, máxime cuando las víctimas obtienen la compasión de los demás, y no evitan la autocompasión. Lo difícil, pero quizá lo más útil, y siempre lo que más nos aproxima al concepto de felicidad, es avanzar aprendiendo de lo que la vida pone ante uno, y responder o responsabilizarse de lo que “hay de uno” en la situación que le ha tocado vivir. Responsabilizarse no es culpabilizarse, responsabilidad implica aprender de lo que toca vivir.

Enfrentarse a la nueva situación desde el victimismo, es tanto como atarse un bloque de plomo en los pies y “arrojarse al mar”. Una actitud así bloquea la acción proactiva y reactivamente me tumbo en el sofá a esperar que suene el teléfono con “la oferta de empleo” que me saque de donde me encuentro.

Christopher Lash, (“In defense of shame”, *The New Republic*, 10 de Agosto de 1992), reflexionaba: “¿Hace realmente falta señalar, a estas alturas, que las políticas públicas basadas en un modelo terapéutico del Estado han fracasado miserablemente, una y otra vez? Lejos de fomentar el respeto a uno mismo, han creado un país de personas dependientes. Han dado lugar a un culto de la víctima en el que los derechos se basan en la muestra de toda la serie de daños infligidos por una sociedad egoísta. La política de la ‘compasión’ degrada tanto a las víctimas, reduciéndolas a objetos de pena, como a sus supuestos benefactores,

que consideran más fácil apenarse de sus conciudadanos que someterlos a normas impersonales, cuyo logro les haría respetables. La compasión se ha convertido en la cara humana del desprecio”.

## **RESILIENCIA**

Hace no mucho, encontraba en una página de Internet, el siguiente testimonio: “Me levanto por la mañana y ya no sé lo que he de hacer, no hay rutina que guíe mis actos, y lo que es peor: desconozco de mí lo que deseo, y así termino haciendo lo que hacen los demás, o comienzo a hacer lo que los demás desean que haga, anulando la creatividad y cualquier posibilidad al rediseño de actuaciones para mi nueva situación de desempleado. Comienzo a pensar en el suicidio”.

Por su parte, Helena Combariza en “Resiliencia, el oculto potencial del ser humano”, dice: “Al hablar de resiliencia humana se afirma que es la capacidad de un individuo o de un sistema social de vivir bien y desarrollarse positivamente, a pesar de las difíciles condiciones de vida y más aún, de salir fortalecidos y ser transformados por ellas”.

Muchas situaciones de desempleo ponen al rojo vivo en la persona la falta de sentido de su vida, sin embargo no hay verdad más grande y válida para cualquier ser humano que “la felicidad se encuentra en el interior y no es una meta concreta, porque la meta remite al futuro, y el presente es lo más real que tiene el ser humano”. En una situación de desempleo es comprensible que la persona se pregunte por el sentido de su vida, y en situaciones difíciles, no es fácil saber responder acertadamente a esa pregunta. Lo que sí parece obvio, es lo desacertado que es creer que uno no puede ser feliz si está en una situación de desempleo, ya que es tanto como pensar que la felicidad la da el trabajo, y uno no tiene responsabilidad sobre ella.

Una persona emocionalmente inteligente, es una persona que sabe recuperarse de un despido o una situación de desempleo, que a primera vista se presentan como acontecimientos abrumadores. Una persona que sabe enfrentarse a una situación de desempleo, no es una persona que no siente rabia o miedo, es más bien una persona que no consiente que esas sean las emociones brújula de su vida, y cuando esto ocurre, no descuida su estado de salud, no se refugia en el consumo de sustancias o cualquier otra conducta adictiva, es capaz de adaptarse a la situación nueva que le toca vivir, incluso es capaz de aprender y poner en práctica nuevos modos con los que obtener dinero.

Mucho se ha escrito sobre Inteligencia Emocional en líderes, directivos u otros tipos de profesionales, sin embargo, ser emocionalmente inteligente no es aplicar una serie de técnicas sobre la función o trabajo desarrollado, sino que implica un cambio personal que comienza por el autoconocimiento y la liberación de bloqueos interiores.

El autoconocimiento, la autogestión y la automotivación personal no son cuestión de apariencias, y vencer la tendencia a sentirse víctima de los acontecimientos no es una cuestión que se pueda disimular, sino que implica una reflexión profunda y un compromiso personal con el cambio. Podríamos decir que la persona emocionalmente inteligente, lo es o no lo es, no tanto en función de a lo que se dedique, sino de su actitud ante los retos que se le plantean. No es *attrezzo* o decoración en escenarios, es contenido de la obra, e implica haber trabajado mucho para ampliar el registro de “habilidades para la vida”.

No es fácil resistir a la adversidad, es más bien un arte. Un arte de la persona que se ha comprometido a extraer aprendizaje de cualquier dificultad que se le plantea. La consecuencia de todo ello es una serenidad interior que predispone a la acción proactiva, al pensamiento optimista, que es lo que más acerca a la conducta efectiva, ya que como dijo JEAN PAUL SARTRE “Lo importante no es lo que se hace de nosotros, sino lo que hacemos nosotros mismos con lo que nos hicieron”.





## CULTURA URBANA

### Integración y exclusión. Violencia y cotidianeidad

## URBAN CULTURE

### Integration and exclusion. Violence and cotidianity

**Alejandro Klein**

*Doctor en Servicios Sociales*

#### RESUMEN

Se presentan en este trabajo algunas reflexiones sobre la cultura urbana actual, tratando de respetar su alto grado de complejidad y heterogeneidad. Se toma como eje de análisis un modelo de ciudad integradora junto a un modelo de ciudad excluyente. Teniendo en cuenta estructuras que provienen tanto de la modernidad keynesiana estatal como del neoliberalismo de mercado, los datos tenidos en cuenta parecen señalar cómo junto a un modelo urbano de *homogeneidad inclusiva*, se genera otro de *heterogeneidad expulsiva*. Asimismo se discute acerca del significado de la violencia, haciéndose énfasis en el tema del miedo cotidiano, la inseguridad urbana y el déficit de las políticas sociales.

#### PALABRAS CLAVE

Cultura urbana. Integración.  
Expulsión. Violencia.

#### ABSTRACT

*In this paper are presented some reflections about the today's urban culture, trying to respect their high level of complexity and heterogeneity. It is taken as axis of analysis a model of integrated city aside a model of exclusionary city. Having in account structures from the state Keynesian modernity as structures from the neoliberal globalization market, the data taken into account seem to indicate how there is an urban model of homogeneity inclusive aside other of expulsive heterogeneity.*

*It also discusses the meaning of violence, making emphasis on the theme of the cotidianity fear, the urban insecurity and the deficit of the social policies.*

#### KEY-WORDS

*Urban culture. Integration. Expulsion. Violence.*

## 1. INTRODUCCIÓN

En todo el mundo y dentro de una tendencia cada vez más creciente, el espacio urbano se asienta como un espacio geográfico, económico, cultural, social e identitario de importancia fundamental. Se estima que más de la mitad de la población mundial está urbanizada y una quinta parte vive en ciudades de uno a cinco millones de habitantes, y en este sentido se habla de “metrópolis” (Gavidia, 1994; Ingram, 1998) que tienen una enorme importancia económica (Negrón, 1998).

La ciudad se ha tornado así como punto de reflexión ineludible dentro de las ciencias sociales. Si en algún momento se la conceptualizó como generadora de soluciones frente a situaciones de vivienda, hábitat o redes sociales, ahora se la vive como generadora de problemas. *Desde mi perspectiva, la ciudad se ha transformado en un malestar, tanto como un síntoma.* Aglutina tanto como expresa y resignifica una variedad heterogénea de problemáticas sociales. Algunos visibles (la inseguridad, la pobreza, la dificultad de concretar servicios públicos eficaces) y otros que se invisibilizan (el tema del miedo confundido –desde mi perspectiva-erróneamente- con el de la “inseguridad”, la “militarización” urbana creciente).

Desde esta perspectiva no hay una sola solución a los problemas urbanos y, mucho menos, únicamente desde la llamada planificación urbana. El término mismo “planificación” genera la sensación de un caos urbano que ha de ser “ordenado” y “civilizado”. Más que la solución de un problema implica entonces el diagnóstico de un problema.

Otra solución recurrente se refiere a las prácticas descentralizadoras, entendiéndose que existe: “la necesidad de conseguir formas de gobierno más efectivas, pues el deterioro del entorno urbano avanza rápidamente y las ciudades siguen vulnerables a los impactos macroeconómicos” (Paiva, 2001: 2). Se indica que para las ciudades es un momento crítico (ídem), en términos de gestión, cambios y puntos de inflexión, que requiere el pasaje de estrategias centralizadoras a otras descentralizadoras. Discutiré en las conclusiones tanto la perspectiva “descentralizadora” como la “militar” como soluciones o intentos desesperados de solución frente a la problemática urbana.

En este trabajo no podré analizar con la debida profundidad todas estas dimensiones críticas, pero intentaré ciertamente aportar algunos elementos para una

reflexión en torno a cómo la ciudad es presentada por diferentes autores. No pretendo una visión cabal del tema, pero sí alcanzar alguna perspectiva de la significación de la cultura urbana contemporánea en términos preferentemente de dos visiones: exclusión versus inclusión.

Mis referencias al neoliberalismo dentro del campo de la exclusión son limitadas, pero entiendo –como expresaré más adelante– que el mismo imprime una modificación sustancial en la forma en que se presentan actualmente las relaciones sociales urbanas.

## **2. CULTURA URBANA**

Utilizaré en este trabajo el concepto de cultura, tal como lo presenta Mario Margulis, quien señala:

Concebimos a la cultura en el plano de la significación: las significaciones compartidas y el caudal simbólico que se manifiestan en los mensajes y en la acción, por medio de los cuales los miembros de un grupo social piensan y se representan a sí mismos, su contexto social y el mundo que los rodea. La cultura sería el conjunto interrelacionado de códigos de la significación, históricamente constituidos, compartidos por un grupo social, que hacen posible la identificación, la comunicación y la interacción (Margulis 1997: 12,13).

Entiendo que el estudio de la cultura urbana presenta dos grandes vertientes, que no pocas veces se contradicen o se enfrentan entre sí. Por un lado, al hablarse de “ciudad”, se invoca un “proyecto” de ciudad, una idea de un espacio amplio, confiable y englobante donde todos los habitantes tendrían un lugar preestablecido, garantizado. Por otro, y antinómicamente, la ciudad se erige en un espacio simbólico de segregación y rechazo, de privilegios y dominación, miedo e inseguridad.

Estas dos formas de presentación de la urbanidad (aunque simplificando matices y obviando otros factores) me lleva a sugerir dos modalidades de esta cultura. Denominaré a la primera: ‘Eros urbano’ y a la segunda: ‘Tánatos urbano’.

### 3. LA CULTURA URBANA COMO ESPACIO URBANO INTEGRADOR

#### A) LA PROBLEMÁTICA DE LA PROFUNDIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

Tomo la denominación de espacio urbano integrador en el sentido erótico de una actividad que busca alcanzar cada vez más unidades mayores (Laplanche-Pontalis 1981). Creo que se despliega así uno de los grandes ejes de la cultura urbana, en tanto integración, invitación a la participación y desarrollo de “furor” cívico. Es, de alguna manera, el desafío y la profundización de la ciudadanía.

Se trata de pensar la ciudadanía como formando parte de la visión de un vínculo individuo-sociedad en términos de gestación de una promesa que asegura un porvenir y un proyecto tanto social como individual. Este trípode se asienta en una “promesa” (Coutinho, 2000) que al enunciar una serie de “instrumentos” efectivos de ciudadanización y progreso social (como el trabajo y la educación) aseguran (más o menos plenamente) un lugar en la sociedad urbana, como forma de contrato social vigente.

Este contrato social incluye además el consenso de un gran todo (teorizado por el contrato narcisista de Piera Aulagnier, 1975), un sistema de inclusión e interrelación recíproca sociedad-subjetividad (Freud, 1931), institucionalidad sólida (Lewkowicz, 2004) y figuras de mediación (Kaës, 1993). Es también el clima de una época y una forma de entender la humanidad, entrecruzando porvenir social y construcción de subjetividad, los que funcionan como organizadores del entorno material y social en el que vivimos (Giddens, 1997), expresión del sentimiento de confianza, seguridad y continentación que provee la modernidad keynesiana.

Este consenso ilusorio y eficaz de una humanidad plena a la que se aplican a todos por igual, sistemas abstractos, cultura y leyes, configura un sistema de vida que denomino “sociedad amplia”, (Klein, 2006) que implica la promesa de que todos los seres humanos están integrados o son integrables por los procesos de ciudadanización. Su correlato a nivel urbano es presentar a la ciudad como agente de transformación, dentro de una empresa colectiva (es decir unificante) que busca, al decir de Jaime Lerner, ex-alcalde de Curitiba (Brasil), *“la realización de un sueño colectivo... La ciudad tiene que concebirse como una estructura abierta, como un organismo vivo que ofrece espacio, convivencia y oportunidades para todos”* (Boisteau, 2007: 28-30).

La ciudadanización keynesiana funda así un marco de expectativa razonable de trabajo, bienestar y vida digna, revelando una estructura de cuidado y de ampa-

ro (lo que Foucault denomina biopolítica (1984, 2004). La ciudad se torna así un mundo posible de gente que desea vivir, cuidarse a sí misma “cuidado de sí” foucaultiano (1988, 2004) y ser cuidada, crecer, tanto como experimentar cosas nuevas. Una sociedad de seres vivos, que describen y piensan cómo hacer sus vidas. Cada persona se continúa en la ciudad y la ciudad se continúa en sus ciudadanos, a los que “invita” a la participación. La visión de la sociedad como un ‘todo’ invoca grandes conjuntos donde lo englobante permite que todos posean un lugar erotizado. Lo integrador, nucleador y optimista (Fisher, 1996) hace que la sociedad aparezca armoniosa<sup>1</sup> y “con tejido social más unido” (Preteceille, 1996: 22). Teresa Pires do Rio Caldeira (2000) describe prototípicamente este modelo urbano-histórico, donde las clases sociales ‘parecían’ poder convivir e interrelacionarse, al menos desde el imaginario social.

Por esta cultura del diálogo el otro es alguien reconocible y con el cual se puede compartir y discutir de forma razonable, antes que recurrir a la violencia o la hostilidad (Beck, 1997), generando con ese amigo-vecino cooperación e intercambio dentro de una “conciencia de contingencia” por la que todos somos y tenemos derecho a ser distintos, consolidándose un ideal de lo fraternal que tiene que ver con la tolerancia, la diversidad y la solidaridad (Bauman, 1999). Implica además, al mismo tiempo, ser percibido por la sociedad como un interlocutor válido, alguien que tiene, o desea tener, un lugar de integración en la misma (Duschatzky, 2002).

Esta importancia estructurante de lo fraterno en el plano social y subjetivo ha sido destacado por Kancyper (1992, 1997) (complejo fraterno), Birman (2001) (valores de alteridad, reciprocidad y reconocimiento como forma no-narcisista de aceptar al otro), Kehl (2000) (asunción de lo incompleto en torno a la ética y la responsabilidad) y Ruiz (2000) (responsabilización por el sufrimiento del otro) y tiene que ver desde mi perspectiva asimismo con las figuras de la solidaridad y lo solidario social.

Desde los estudios urbanos se habla de un capital social, que “se refiere a aspectos de la organización social tales como redes, normas y lazos de confianza que facilitan la coordinación y cooperación para beneficios mutuos” (Putnam, 1993: 1), lo que tiene como implícito un sentido de “confianza” en relación a instituciones fuertes y garantes de la ley y de marcos judiciales de regulación.

---

1 Lo que no descarta la existencia de conflictos sociales y lucha de clases.

Se acompaña de la noción de autodeterminación y de la reciprocidad sociedad-sujeto, fundamento y expresión de un contrato que exigirá que los individuos actúen como seres autónomos (Castel, 1997) que aceptan la necesidad de renuncia para obtener una compensación (Freud, 1931) y un derecho a protegerse de la violencia (Kaës, 1993). Surge la noción de: “*comunidad de todos los ciudadanos*” (Ariès-Duby v VI, 1990: 48) que legitima la necesidad de un contrato real o imaginario (Nisbet v II, 1996) que postula que la sociedad está integrada por individuos detentores de derechos a los que la comunidad defendería (Pacheco, 2000).

Se trata a mi entender de elaborar permanentemente un reconocible en la figura del otro, permitiendo además que lo absurdo y lo violento permanezca como un accidente superable. Su garante es la ley y ese es el fundamento esencial del contrato social: la existencia indudable de garantías. La ciudad es “tierra simbólica” y por eso desde allí se insiste en los grados de comunicación representados por la calle, los paseos, las plazas recorridas y habitadas por todos los ciudadanos. Se comparte el orgullo de ser ciudadano, de ser “iluminado” por el “brillo” de las leyes, por formar parte de la dinámica social ocupada por instituciones justas y soberanas dentro de una ciudad “viva” y en transformación.

## **B) LA CIUDAD COMO PARADIGMA DE CAMBIO FRENTE A LA GLOBALIZACIÓN**

Una expresión de las ciudades en proceso de transformación ciudadana se refiere también a su ubicación como motores de desarrollo económico (Fisher, 1996: 80). Concepto que se va gestando desde el año 1989, y llega en el año 1993 al reconocimiento en Maastricht de los gobiernos locales como una red institucional. Las ciudades europeas son llamadas ahora “las multinacionales europeas” (idem). Esta posición se asentó durante los procesos de crisis neoliberales, lo que “*provocó la reacción conjunta del gobierno local y de los principales agentes económicos, llevándolos a buscar la transformación de la infraestructura urbana...*” (Fisher, 1996: 82).

Se presentó así como necesario uno de los cambios deseables y necesarios de la ciudad, la reorganización de procesos locales frente a lo global: “*Por su tamaño y su estructura económica, compleja y diversificada, por el nivel de su infraestructura... ellas [las ciudades] constituyen puntos nodales primordiales de la globalización económica...*” (Preteceille, 1996: 33).

La ciudad aunque no aparece como responsable de crear los efectos negativos de la globalización (o el neoliberalismo, habría que precisar mejor) se vuel-

ve responsable de buscar soluciones frente a situaciones adversas: *“lo que se ha reconocido es la necesidad de tratar la problemática social (empleo, pobreza, integración socio-cultural) a nivel local. Los procesos sociales, económicos, culturales y poblacionales tienden a globalizarse, pero sus efectos se concentran en las aglomeraciones urbanas y requieren actuaciones políticas integradas”* (Preteceille, 1996: 79). Queda abierto el debate sobre si la globalización se desarrolla en y desde las ciudades y/o a través de las ciudades, que es aparentemente la tesis borjiana (1997). Apoyando la cita ya indicada de Preteceille es dable indicar que en la época de la recesión económica de los años 70 fueron las ciudades las que hicieron un esfuerzo por atraer inversiones, generar empleo y renovar la base productiva de la ciudad (Fisher, 1996).

Este principio ‘protector’ o complementador de lo local frente a lo global se anuda a la idea de un movimiento de renovación urbano como desafío de cultura cívica y de protección ciudadana, aspectos que ya van más allá de lo económico y que no dejan de tener rasgos de extrema idealización, tanto como de exigencia: *“Las grandes ciudades deben enfrentar cinco tipos de desafíos: nueva base económica, infraestructura urbana, calidad de vida, integración social y gobernabilidad. Solamente generando la capacidad de dirigirlos podrán ser competitivas, insertarse en los espacios económicos globales y garantizar a su población un bienestar mínimo, necesario para la consolidación de la convivencia democrática”* (Borja, 1997: 82)<sup>2</sup>. Corroborando esta perspectiva Preteceille afirma que en el siglo XXI el progreso económico y el bienestar social y la integración cultural de los pueblos se verificará en las ciudades. Cita el caso de Estados Unidos donde las ciudades han desempeñado un cambio político y económico frente al neoliberalismo, buscando soluciones para la degradación ambiental, las crecientes desigualdades sociales y por la inseguridad ciudadana (Preteceille, 1996).

Desde esta perspectiva se intenta profundizar en el proceso democrático desde una perspectiva urbana a nivel urbano replanteando la dimensión de democracia deliberativa, unida a los procesos de descentralización y de instrumentación de los presupuestos participativos (Andrews, 2003). Esta dimensión deli-

---

2 Parece ser que para Borja la descentralización no implica solo una reforma social, sino también un proyecto de identidad política, lo que se explicita cuando menciona la renovación democrática, frente a “una crisis de las identidades colectivas y de participación en las instituciones representativas y en los partidos políticos” (Borja, 1997: 90).

berativa, cuyo origen se relaciona a reflexiones de Habermas (1997), se vincula estrechamente a la noción de: “*ciudadanía ampliada o activa pensada como empowerment*” (Araujo, 2006: 163) y en relación con la consolidación política de órganos locales deliberantes, que (así se supone) promoverían los procesos de participación “*varios gobiernos locales ocupados por partidos o coaliciones de partidos progresistas, en este período, van a desarrollar prácticas dirigidas a democratizar la gestión, ampliando así el ejercicio de la ciudadanía*” (Araujo, 2009:159).

La ciudad es así percibida como una ecuación política que replantea el debate sobre la democracia: “*los gobiernos metropolitanos y la descentralización son esenciales para las grandes ciudades (...) los gobiernos metropolitanos deben entenderse más como consorcios que como relaciones jerárquicas*” (Paiva, 2001: 9); discutiéndose la ciudad como un espacio público abierto, garante de la integración social (Borja, 1997) protectora de derechos y del progreso humano, (Borja, 2003).

Como se puede percibir es una perspectiva que implica una visión integrativa e integradora, nucleadora y optimista de una cultura urbana cívica e incluyente (Fisher, 1996). Recalco lo de “incluyente”, pues está implícita la idea de que existe la posibilidad de que todos tienen o pueden tener un lugar en el espacio y la geografía urbana. Igualmente Preteceille (1996) gusta de describir a la pequeña ciudad como “*más armoniosa, con tejido social más unido*” (idem. p. 22)<sup>3</sup>.

Se enumeran así una serie de factores que favorecerían al espacio urbano, como ser: la velocidad de la información sobre mercados internacionales y la adaptación a los mismos, la flexibilidad de las estructuras productivas y la capacidad de insertarse en redes, las riquezas naturales y la situación geográfica (Fisher, 1996). Este mismo autor inclusive supone que los efectos sociales de las políticas de ajuste que se suman a desigualdades heredadas, la fragilidad del tejido socio-cultural de las ciudades y los graves déficits de infraestructura y servicios públicos, importan, más allá de sus costos sociales, en tanto “*tienen atrasado la emergencia de las ciudades como protagonistas*” (idem: 81). Preteceille señala algo parecido: las grandes ciudades están en una “*situación paradójica. De un lado, si la globalización hace con ellas (que) constituyan un recorte territorial que*

---

3 Aunque el autor señala que no se verifica en la práctica.



*coincide cada vez menos con las relaciones y flujos económicos, las lecturas diferentes que son hechas de esa mutación económica concuerdan en reconocer una ventaja y una posición específica para las mayores ciudades” (Preteceille, 1996: 15).*

Hay un punto interesante que Borja (1997) destaca: cuando las ciudades pierden oportunidades históricas, no pocas veces se debe al liderazgo disfuncional de sus prefectos, lo que lleva a una acentuación de esta figura política en el mismo momento en que se intenta valorizar la democracia deliberativa. Se podría pensar que así como la ciudad ‘protege’ a nivel local, es a su vez protegida por el liderazgo carismático-paternal-filial del prefecto. La perspectiva de Preteceille parece a fin de cuentas coincidir con la de Borja. En este autor, la violencia social aparece acentuada en relación a la incapacidad por parte de los gobernantes de entender los cambios que ha padecido la ciudad: *“el interés menor por la política local sería entonces el resultado de esa inadaptación creciente de las instituciones territoriales y las nuevas formas de urbanización... Esos problemas explican tal vez en parte la ‘fragilidad política’ de la gran ciudad, más que por otros motivos... atribuidos a la indiferencia de los ciudadanos” (Preteceille, 1996: 35).*

En otras palabras: si los gobernantes gobiernan “mejor”, la ciudad prosperará. Los problemas no están en la ciudad misma, sino en sus gobernantes, que supuestamente (según la lógica de estos autores) no han sabido concientizar y procesar la necesidad de cambios. La ciudad no es espacio que por sí mismo genere crisis sociales (que se ubicarían a nivel global), sino que aparece como un espacio político-social de búsqueda de soluciones a las mismas, a través de un *“nuevo paradigma de la relación entre las administraciones públicas” (Fisher, 1996: 88)*, lo que se presenta como reforma política radical (idem: 86). En Latinoamérica, se revaloriza, dentro de este proceso, el papel de los gobiernos locales a través de la política de descentralización (Araujo, 2006).

En el prefecto que surge a partir de estas políticas de descentralización se solidifica la idea de *desafío*. Para Borja (1997), en muchos casos, la figura del prefecto fue decisiva para la competitividad internacional y la buena imagen de la ciudad, como Lille, Montpellier y Estrasburgo. Sevilla y Madrid perdieron oportunidades por esta falta de liderazgo. Borja aclara que se trata de un liderazgo conjunto, pero es claro que la figura del prefecto es un principio aglutinador, carismático, resguardante contrapuesto al anonimato urbano. Representa la ciudad y hasta cierto punto es la ciudad (al menos desde el marketing, que para Borja (1997) es esencial). La necesidad de su figura casi es contradictoria con la misma necesidad

de participación en la que se insiste: “*derecho de actuar en todos los campos de intereses general de la ciudadanía*” (Fisher, 1996: 87).

De acuerdo a estos análisis los factores económicos, geográficos e históricos negativos globales no lograrían superar la capacidad de adaptación y modernización de la ciudad en tanto se lleven adelante liderazgos participativos, dentro de una profundización de la democracia y del proyecto de ciudadanía. Es, a mi entender, la renovación de un proyecto optimista y generoso de la cultura urbana en su vertiente integradora y nucleadora, posibilitando identidad y sentimiento de pertenencia. Quizás el paradigma mismo de esta visión optimista, y consensual de la cultura urbana, se halla expresado en el supuesto que “*Una ciudad competitiva debe tener capacidad de integrar, en términos socioculturales, la gran mayoría de su población*” (Borja, 1997: 85).

Se desarrolla pues la imagen de una cultura urbana con función unificadora que descansa en el ideal de diálogo e ignora conflictos irresolubles sociales y tiene como marco de referencia ineludible un proyecto de ciudadanía al que se considera totalmente vigente. Es interesante observar que en la medida en que Borja define un espacio urbano amplio y generoso, se vuelve a reapuntalar uno de los ejes que considero fundamentales de la modernidad keynesiana (Klein, 2006): la oportunidad ciudadana dentro de un sentido de porvenir.

Borja indica la necesaria capacidad de soñar con el futuro de la urbe. La cultura urbana brinda, incentiva, genera oportunidades, dentro de un florecimiento de la cultura de ciudadanía y de la cultura de lo racional. No en vano se enfatiza tanto el papel de la planificación, la coordinación, lo presupuestario: “*El valor estratégico de la acción coordinada dentro de la metrópoli es considerado en los planes de desarrollo urbano, en la formulación de planes de desarrollo de infraestructuras y en los programas de desarrollo y estímulo económico*” (Paiva, 2001: 10).

Se desliza así un doble entrecruce: el del prefecto como padre protector jerárquico, enfatizado en su figura un liderazgo carismático (hasta el punto que Borja sugiere la elección directa de los prefectos y su reelección) y el de lo fraternal. Lo fraternal es fundamental en una cultura urbana de integración, solidaridad y oportunidades, basado en la simetría de lo contractual que renueva los supuestos del contrato social que mencionaba más atrás.

Desde otra visión, Rio Caldeira señala también un modelo urbano-histórico, (San Pablo), donde las clases sociales ‘parecían’ poder convivir e interrelacio-

narse: “Esa separación de los grupos sociales en las ciudades estuvo asociada a un período de relativa desatención a las diferencias de clases...” (Pires do Rio Caldeira, 2000: 230).

Preteceille (1996), aunque llega a conclusiones parecidas a las de Borja, lo plantea desde otra dinámica. A su entender, aunque para la clase dominante, la gran ciudad “concentra las funciones de dirección y orientación de la economía, de la política, de dominación de la media, así como es su lugar de residencia, de socialización y de reproducción privilegiado... (de cualquier manera)... los campos de intereses de las otras clases son tal vez más fuertemente divergentes de aquellas” (idem: 35). La conclusión entonces es que las clases dominantes pueden menos fácilmente construir en la gran ciudad una dominación política fundada en una actitud excluyente. Preteceille retoma entonces el modelo de inclusión ciudadano. No solo las clases dominadas se transforman en actores políticos, sino que en la gran ciudad se posibilita “continuamente la confrontación entre los otros grupos sociales, que estimula la movilidad espacial y social, ofreciendo más recursos para que ella se realice...” (idem, p. 37).

Así pues el análisis de la segregación se subsume positivamente en una dialéctica de innovación y conflicto. “En otras palabras, habría más capacidad de innovación en una gobernabilidad fundada en el conflicto... que en una gobernación fundada en la hegemonía, más unificada” (idem. 37). Borja (1997) por su parte parece sugerir que los problemas de la ciudad surgen por dos factores, uno cuantitativo: crecimiento de población urbana y otro cualitativo: profundización de la gestión política.

Este acento puesto en lo cuantitativo–poblacional y en la importancia de lo cohesivo y de identidad mutua, me hacen preguntarme hasta qué punto la cultura urbana integradora no busca recrear el espíritu de la *Gemeinschaft* (tal como señala Tönnies) en la *Gesellschaft* (Nisbet, 1996). Parece prevalecer cierta nostalgia de una cohesión, donde el problema de la diferencia (sea esta la que sea) se puede subsumir en la igualdad de ciudadanía, de participación, de descentralización.

Resumiendo los distintos elementos señalados, podría decirse que la cultura urbana integradora, se caracteriza por ser una articuladora, una mediadora, dentro de un modelo de regulaciones y redes varias. El núcleo de sus posibilidades de regulación estriba en el desafío del diálogo, como extensión de una política racional, con predominio de la comprensión y la búsqueda positiva de resultados.

Lo que Preteceille (1996) presenta como optimización del conflicto.

En tanto matriz de intercambio, se impone la idea de cierta igualdad, aún en la diferencia, lo que sugerí como modelo de fraternidad. Pero también surge la importancia de la figura del prefecto, que aparece sin embargo como una especie de “hermano mayor” protector.

De esta manera cabe preguntarse si “la ciudad como protagonista” no es una profundización del proyecto de ciudadanía incluyente y abarcador propio de la modernidad keynesiana (Klein, 2006). Hay que considerar que desde esta idea de ciudad-protagonista, es obvio que la violencia no es intrínseca a la red y matrices urbanas, sino que es un producto residual, un accidente, al que se considera regulable y solucionable.

#### **IV. LA CULTURA URBANA COMO ESPACIO URBANO EXCLUYENTE**

Desde el proceso que inaugura el neoliberalismo (y en especial el latinoamericano) comienzan a surgir o agregarse modificaciones substanciales al modelo anterior. La dinámica urbana se va volviendo inseparable de procesos neoliberales (Junge-mann, 1996) que conllevan progresivamente la consolidación de:

Una sociedad heterogénea y fragmentada, surcada por profundas desigualdades de todo tipo -clase, etnia, género, religión, etc.- (...) hay un amplio sector social, un tercio excluido y fatalmente condenado a la marginación y que no puede ser “reconvertido” laboralmente ni insertarse en los mercados de trabajo formales (...) se traduce en desempleo masivo, pobreza extrema, anomia y desintegración social, drogadicción y auge de la criminalidad (Sader, 1999: 80-81).

Uno de los factores principales que hacen a la matriz económica del neoliberalismo es la predominancia del Mercado (Vasconcelos & Morgado, 2005), el que aparece atravesado por fuerzas anónimas e invisibles que hacen que los acontecimientos parezcan producto del caos o el azar y no de factores racionales. Vale decir: los acontecimientos se presentan como un instituido incambiable. Aquel proyecto de la modernidad keynesiana de una sociedad integrada por seres autónomos y racionales, mediados por el planeamiento público nacional, se substituye por una fantástica utopía de una sociedad donde no entran ni regulaciones, ni leyes ni diferencias a título de una globalización en red (Dofour, 2005).

Lewkowicz (2004) denomina “estado de fluido” a esta pérdida de referentes “sólidos” que sostiene un mercado de circulación ininterrumpida e ininterrumpible, aún al precio de una ruptura social (Sader, 1999). Este mercado si por algo se caracteriza, es por “fuerzas” autorreguladas y no por ciudadanos, exigiendo una hiperadaptación a su dinámica (Forrester, 2000).

El Mercado pasa a asemejarse casi, desde el imaginario social, a una Máquina donde todo está programado, previsto (Anzieu, 1986) y “naturalizado”. Las leyes del mercado de esta manera aparecen como eficaces e inmutables. Ya no son creación de los hombres, por las que entre la sociedad y sus integrantes se instala una nueva geografía (social y psíquica) de desconocimiento (Sassen, 1988) y no de inclusión.

Si lo sólido estatal (Lewkowicz, 2004) implicaba un marco desde el cual se reconocía y construía ciudadanía, ley, cultura, responsabilidad y convivencia, lo fluido neoliberal insta la figura de la impunidad, la trasgresión, el extraño y la paranoia. La ley ya no es un referente que cubre y protege a todos, destituida de su lugar de resguardo, situación que se acompaña de una retracción de inversiones de espacios sociales potenciales.

Concomitantemente la figura del vecino es substituida por la del “extraño”, revestido con características de amenaza, indefinibilidad y desresponsabilización social (Bauman, 1999). Esta situación que incrementa lo paranoico, corroe la “confianza” como metaorganizador de las relaciones sociales.

La cultura neoliberal es entonces predominantemente tanática (Laplanche-Pontalis, 1981) en tanto rompe el lazo erótico de la integración y el contrato social de la modernidad keynesiana. La ciudad toma desde aquí otra acepción: ya no despierta seguridad y confianza, sino miedo y recelo:

La ciudad se ha vuelto definitivamente peligrosa, generando una inseguridad que surge de la irremediable pérdida de un paraíso que ya no nos pertenece, así como de una organización espacial fruto de nuestros miedos. La inseguridad no es la única causa de esta peligrosidad. Los índices de delincuencia no son suficientes para explicar el incremento de la inseguridad (Boisteau, 2007: 39).

Por su parte Jordi Borja indica: “*Un fantasma recorre Europa (y el mundo desarrollado en general), el fantasma del miedo, el miedo al otro, a los distintos, a los que no nos gustan, a los que de una forma u otra expresan realidades que no queremos ver*” (ídem: 58).

De esta manera quisiera señalar cómo, junto a una matriz de inclusión y oportunidad, coexiste otra cultura de exclusión y marginalidad urbana: *“Los nuevos sectores de crecimiento, las nuevas capacidades organizacionales de las empresas y las nuevas tecnologías -todos ellos relacionados- están contribuyendo a producir no solo una nueva geografía de centralidad, sino también una nueva geografía de marginalidad”* (Sassen, 1988: 15). En este contexto la cultura urbana excluye, segrega, y hasta cierto punto ‘olvida’ lo que ella misma contribuye a generar. Estas características parecen estar indisociablemente unidas al modelo neoliberal<sup>4</sup>.

Sassen señala cómo la economía global, al contrario de lo que se piensa, no está para nada difuminada a través de la telemática o lo espacial, sino que requiere de puntos de concentración de propiedad, control y asignación de utilidades. *“La vasta y nueva topografía económica que está siendo aplicada a través del espacio electrónico equivale a un momento, un fragmento de una cadena económica aún más vasta que está, en buena parte, inserta en espacios no electrónicos. No hay una empresa completamente digitalizada ni una industria completamente digitalizada”* (idem: p. 13). Esta hipermovilidad y liquidez del capital, que se completan con marginalidad y exclusión se desarrolla dentro de una forma de cultura basada en la fuerte dislocación de identidades, territorios y pertenencias, *“...tiene el efecto de excluir una variedad de procesos globales que se refieren realmente a la reterritorialización de gente, de prácticas económicas, de cultura”* (idem, p. 15). Paulatinamente se *“agudizan las fracturas socioespaciales”* (Gil Beuf, 2009: 1).

Edmond Preteceille señala asimismo cómo las grandes ciudades están profundamente divididas: *“El análisis panorámico de los resultados empíricos ciertamente mostró la amplitud de las divisiones sociales en aquellas ciudades y la intensidad de los procesos que las reproducen y las transforman”* (Preteceille 1996: 33)<sup>5</sup>. Laura Tavares indica igualmente que el neoliberalismo no se limita a *“medidas económicas de efectos coyunturales y/o transitorias... [sino que trae]... Consecuencias sociales graves y permanentes, muchas veces de difícil vuelta atrás”* (Tavares, 1999: 171). De allí que es inevitable que los ajustes económicos se tornen recesivos *“El llamado ajuste fiscal permanente trae un enorme costo para el sector*

---

4 No quiero decir que el modelo de cultura urbana tanática no surja en países de modelo no neoliberal. Probablemente lo neoliberal acentúa y polariza este tipo de cultura.

5 Aunque señala que se elaboran políticas “para atenuar esas divisiones y, sobre todo, la violencia social” (p.16).

*público, con corte de gastos esenciales y desequilibrio patrimonial permanente*” (idem: 172).

Desde lo anterior es posible entender que el panorama de la segregación y la exclusión no se aplica solo a las clases más desfavorecidas social y económicamente, sino que se aplica también a las clases con más riqueza, aunque se manifiesta de forma diferente. Cabe señalar entonces, que la segregación alude no solo a una repartición geográfica sino que alude a una matriz social y urbana. Se constata así que: *“En América latina, las nuevas policentralidades surgen en el contexto de urbes altamente segregadas social y espacialmente. Se insertan en los territorios periféricos, pericentrales e incluso centrales o se implantan en las zonas de expansión de las ciudades”* (Gil Beuf, 2009: 1).

La segregación es una de las formas que va tomando de forma general la cultura urbana frente a políticas de desempleo, reajuste y recesión, pero también frente al tema del miedo, la paranoia y la inseguridad. Luciana Corrêa do Lago señala cómo existe una lógica segregadora general que abarca a los distintos grupos sociales y en general a los vínculos intersubjetivos. La estructura jerárquica se transforma en una estructura espacial-territorial, que tiende a prolongarse en el tiempo, sin que sea posible *“alterar la posición del área en la jerarquía socio-espacial de la metrópolis, o sea, de alterar el tipo socio-espacial del área”* (Corrêa do Lago, 2001: 171).

Para las clases más desamparadas la segregación implica que se solidifica una línea de indigencia, ya por abajo de la línea de pobreza, generando: *“un sinnúmero de nuevas formas de exclusión social, en la medida en que empeoró las condiciones de empleo y trabajo... y creó un desempleo cuya dimensión supera cualquier otra marca histórica ya vista en Brasil “[y sin duda, agregaría, en Latinoamérica]”* (idem: 174). El desempleo es *“seguramente el costo social más alto”* (idem: 175). Paralelamente surge una *“descentralización destructiva”*, donde se desmontan programas sociales, *“sin dejar nada en substitución”* (idem: 177). Punto que se entronca seguramente a que *“según la concepción neoliberal de política social, el bienestar social pertenece al ámbito privado”* (idem: 181).

De esta manera la segregación de las clases más desamparadas se va nucleando alrededor de favelas, villas miserias, barrios periféricos, en el centro de la ciudad o -en su extremo- como grupos de pobres deambulando por la ciudad: *“las autoridades locales, operan en masa en los centros históricos de sus ciudades. Empiezan por “limpiar” los centros de los pobres, indigentes e indeseables. Suele ser el vagabundo, el extranjero o el desplazado quien es visto como indeseable y*

*amenazante, como si fuera el portador de patologías sociales y perturbador del sistema organizador*" (Boisteau, 2007: 12).

Preteceille por su parte señala que *"...es verdad que un nuevo proletariado terciario con empleos frecuentemente precarios substituye en parte un proletariado industrial"* (Preteceille, 1996: 20). Corrêa do Lago indica: *"dos fenómenos deben ser destacados (dentro de la lógica segregadora de la metrópoli brasileña): (I) la pérdida de la capacidad de endeudamiento, reduciendo el acceso a la vivienda por el alquiler y por la compra con financiamiento a largo plazo y (II) el aumento del precio del transporte en el presupuesto familiar"* (Corrêa do Lago, 2002: 158). Se afirma así que *"Con la urbanización han aparecido nuevas formas de pobreza y desigualdades"* (Boisteau, 2007: 8).

En el caso específico de la segregación favelizada, es necesario señalar que mientras el municipio de Río no aumenta su crecimiento poblacional, las favelas sí lo hacen, representando el 17 % de la población total (ídem: 166). La favela *"es la única alternativa de vivienda para los que están precariamente insertos en la economía urbana y donde la proximidad con el mercado de trabajo, especialmente de prestación de servicios y construcción civil, es condición para su inserción"* (ídem. 173).

El predominio de la lógica neoliberal refuerza estos contrastes, ya que; *"obliga a los gobiernos a privilegiar las políticas de competitividad sobre las políticas de reducción de las desigualdades y entonces a concentrar los esfuerzos sobre los espacios productivos"* (Gil Beuf, 2009: 7).

Otra es la forma en que se expresa la segregación en las clases favorecidas, las que presentan una *"fortísima concentración de riqueza"* (Preteceille, 1996: 22).<sup>6</sup>

Esta concentración de riqueza se acompaña de una *"autosegregación"* (ídem: 29) que, como autoenclaustramiento, aparece como un *"espacio protegido, custodiado por policías privados y cercados con alambres"* (ídem: 30), con la progresiva instauración de *"enclaves fortificados"*:

Sobrepuestas al padrón centro-periferia, las transformaciones recientes están generando espacios en los cuales los diferentes grupos sociales son muchas veces

---

6 El autor se refiere a ciudades europeas, lo que por mi parte generalizo a Latinoamérica.



próximos, pero quedan separados por muros y tecnologías de seguridad y tienden a no circular o interactuar en áreas comunes. El principal instrumento de ese nuevo padrón de segregación espacial es lo que llamo “enclaves fortificados”. Trátase de espacios privatizados, cerrados y monitoreados para residencia, consumo, placer y trabajo. Su principal justificación es el miedo al crimen violento (Pires do Rio Caldeira, 2000: 211).

Creo que es posible entonces hablar de *guetización* (O’Donnell, 1999), como la forma que está tomando la segregación urbana actual de las clases favorecidas, capaz de generar espacios de desagregación radicales, lo “*que acentúa las diferencias de clase y las estrategias de separación*” (idem: 212). Es posible indicar que: “*Las distancias sociales han aumentado y los ricos tienden a aislarse cada vez más del mundo extraño e inquietante de los desposeídos. Los guetos fortificados de los ricos son testimonio del abismo que los separa de buena parte de la población de sus países*” (O’Donnell, 1999: 79).

Esta situación se acompaña de un proceso de *endogamización* social notable, buscando la distancia con lo diferente sentido como disruptivo: “*los enclaves tienden a ser ambientes sociales homogéneos (...) cultivan relaciones de negación y ruptura con el resto de la ciudad...*” (idem: 258, 259)<sup>7</sup>. Es necesario destacar que esta segregación tiene que ver también con el estatus: “*están transformando sus casas en prisiones, pero sus prisiones dicen mucho sobre su posición social*” (idem: 297).

La segregación de las clases favorecidas parece tener como base común la idea -implícita- de la recreación de una *microsociedad*. Es decir, se trata, en mayor o menor grado, de la consolidación de una *utopía*. Esta utopía que busca concretar un espacio de homogeneización abusivo se enlaza a la búsqueda de un *control permanente*. Esta situación: “*ayuda a mantener el condominio como un mundo homogéneo y aislado. El control completa el ‘nuevo concepto de vivienda’, esto es, la imagen de un mundo exclusivo, aislado, disciplinado, fortificado, homogéneo y autosuficiente...*” (idem: 272). Es lo que retomaré en las conclusiones en relación a la temática del miedo.

---

7 Es sorprendente la homología de los actuales enclaves ricos con la descripción que hace Fritz Lang, en la película *Metrópolis* (1924), de una ciudad autosuficiente y subterránea de ricos. En este caso, la metrópolis actual está en la superficie de la tierra, pero conserva igualmente su status de confinamiento y segregación.

No me es posible desarrollarlo, pero sería interesante ver hasta qué punto esta idea de concebir una microsociedad, no se relaciona a la tasa relevante de transgresión y psicopatía, lo que se acompaña con el hecho de que: “*Dentro de los condominios, el desprecio a la ley es casi una regla*” (idem: 279).

Tomando en cuenta los dos aspectos de la cultura urbana segregadora (que propondría denominar tentativamente como: “estigmatización<sup>8</sup> y confinamiento”) se podría decir que mientras el confinamiento fortificado da un nuevo sentido a lo privado (inaccesibilidad e invisibilidad; entre el adentro y el mundo de afuera -lo público- se consolidan contenedores varios: policía, guardias de seguridad, muros, rejas, porteros, porteros eléctricos) la segregación estigmatizante resignifica el sentido de lo público (periódicos allanamientos, cateos, invasión policiaca y de la media, traslados forzados o semiforzados a refugios, expulsiones del centro o calles de la ciudad).

Pero habría que profundizar aún más en esta hipótesis, pues probablemente estigmatización y confinamiento presentan como vector común la profundización del proceso paradójico de aislamiento-compartimentalizado: clases sociales espacialmente más próximas que nunca, tanto como simbólicamente más lejanas que nunca<sup>9</sup>. Por otro lado la bibliografía citada no da cuenta de lo que sucede con la clase media, tema de fundamental importancia y que merece investigaciones específicas.

Sin embargo, hay que precisar que la segregación confinante es electiva, y busca la “protección”. Remite, se explicita o no, a un imaginario paranoico. Policías, cercas y alarmas se imponen cuando un grupo urbano se siente en peligro de ser atacado, desposeído o violentado por otro grupo urbano. Señalo entonces que existe a este nivel de cultura urbana, un sentido de peligro y de lo catastrófico, en relación a una especie de “guerra civil” de baja intensidad y nunca declarada como tal.

---

8 He usado “favelización” en otros trabajos, pero el concepto genera la idea de una concentración espacial que no siempre se verifica. Como ya lo indiqué, en sus grados extremos la pobreza se presenta como deambulando por distintos puntos de la ciudad, constituida en una de las tribus urbanas de la ciudad.

9 Como simple ejemplo, en la ciudad de San Pablo, en el mismo centro del barrio más adinerado de la ciudad, Morumbí, se alza una favela, Paraisópolis...

Por el contrario la segregación estigmatizante remite a un empuje, a una expulsión, que se renueva permanente y sin que aparezcan detrás de la misma motivos racionales, planificadores u otros. Son motivos que están decididos siempre desde 'afuera', desde una imposición que toma no pocas veces la forma de una acción violenta, lo que retomaré enseguida.

## CONCLUSIONES

La cultura urbana es compleja, heterogénea, altamente transversalizada y admite sin duda diferentes lecturas. Cuando elegí como eje de análisis la ciudad integradora junto a un modelo de ciudad excluyente no pretendía hacerlo desde perspectivas antinómicas sino por lo menos confluentes.

Probablemente la ciudad encubre y recubre ambos aspectos, en tanto excluye tanto como integra, expulsa tanto como invita. Heredera y transformadora de diferentes discursos y prácticas, la cultura urbana los pone en práctica tanto como los cuestiona cuando le es posible.

Los datos aportados precedentemente señalan cómo junto a un modelo urbano de *homogeneidad inclusiva*, se puede indicar otro de *heterogeneidad expulsiva*.

Se podrían resumir estas apreciaciones y señalar cómo culturalmente la ciudad presenta dos grandes vertientes. Por un lado, es lugar de protección, de resguardo, auspicio y creación de cultura. *Su modelo es la 'hospitalidad' y el 'vecino'*. Por otro, la ciudad multiplica lo distinto, las versiones del Otro como alguien ominoso, generando fantasías paranoicas de robo, destrucción y maldad. *Su modelo es el 'enclaustramiento' y el 'extraño'*. Desde aquí el miedo ha devenido en articulador de las relaciones sociales y su consideración es fundamental, como ya indiqué, para el estudio de la violencia urbana.

Más allá de esta complejidad me parece importante indicar cómo algunas investigaciones parecen privilegiar solo algunos de estos aspectos, sin poder integrar los plenamente. Por otro lado es dable indicar cómo muchas veces no se tiene en cuenta, dentro de esta complejidad, la existencia de factores que denuncian dobles discursos o procesos contradictorios, a los que sin embargo se quiere presentar sin ambigüedades.

Un ejemplo es el de la descentralización, que como indiqué se presenta como uno de los ejes de la ciudad en tanto integradora y promotora de ciudadanía deliberante. El convencimiento de su importancia estratégica renovadora no obsta para

### **temas de interés profesional**

que sin embargo se le retrasen crónicamente recursos que le son esenciales, (Paiva, 2001), (Stepan, 2002) lo que ha condicionado y hasta vulnerabilizado algunos de los objetivos de la misma (Azevedo, 1997).

Cabe entonces preguntarse hasta qué punto es posible pensar estructuras institucionales y discursivas nuevas y renovadoras en el espacio urbano mientras persisten problemas que reciben un pobre diagnóstico o que justamente ‘atentan’ contra su posibilidad de renovación y cambio.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andrews, Charles (2003) *Reificação e Legitimidade. Habermas como Metateoria das Policy Sciences*. Brasil: Universidade de São Paulo-Departamento de Ciência Política.
- Anzieu, Didier *El grupo y el inconsciente grupal. El imaginario grupal*. Madrid, Biblioteca Nueva, 1986.
- Araújo Fernandes, Antônio - Souza Bonfim, Washington. (2006) *La democratización de la gestión municipal en Brasil: un abordaje teórico del objeto* Argentina: bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/edicion/disenio/araujo.pdf. [Consulta: 10 diciembre 2009].
- Ariès, Phillippe & Duby, George (orgs.). "La Comunidad, el Estado y la Familia", en vol. VI: *Historia de la vida privada*, Buenos Aires, Taurus, 1990.
- Aulagnier, Piera. (1975) *La violencia de la interpretación. Del pictograma al enunciado*. Argentina: Amorrortu.
- Azevedo, Sérgio. (1997) *Políticas Públicas e Governança em Belo Horizonte*. Brasil: Cadernos IPPUR, XI (1 2), UFRJ.
- Bauman, Zygmunt. (1999) *Modernidade e Ambivalencia*. Brasil: Jorge Zahar Editor.
- Beck, Ulrich. et al. (1997) *Modernización reflexiva-política, tradición y estética en el orden social moderno*. España: Alianza Universidad.
- Birman, Joel. (2001) *Mal-estar na atualidade*. Río de Janeiro: Civilização Brasileira.
- Bleichmar, Silvia. (1997) *Acerca del malestar sobranete* Argentina: www.topia.com.ar/articulos/21malest.htm. [Consulta: 10 diciembre 2009].
- Boisteau, Charlotte (Dir.). (2007) *Políticas urbanas y convivencia en ciudades de América Latina. Hacia una gestión integral de la ciudad*-Primer encuentro del Comité de Desarrollo de la Red Políticas Urbanas y Convivencia en las Ciudades de América Latina (CONVIVAL),- Chile: [lasur.epfl.ch/cahiers/CahierLaSUR11.pdf](http://lasur.epfl.ch/cahiers/CahierLaSUR11.pdf) [Consulta: 10 diciembre 2009].
- Borja, Jordi. (1998) *Las ciudades y el planeamiento estratégico. Una reflexión europea y latinoamericana*. Caracas: Urbana, 22, pp. 104-117.
- Borja, Jordi. (2003) *La Ciudad Conquistada*. España: Alianza Editorial.
- Castel, Robert. (1997) *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Argentina: Paidós.
- Chasseguet Smirgel, Janine. *Trauma et croyance*. Francia, Revue Française de Psychanalyse 1. 2000. PUF, 2000.
- Corrêa do Lago, Luciana. (2002) *A lógica segregadora na metrópole brasileira: novas tesis sobre antigos processos*, Brasil: Cadernos IPPUR/UFRJ, ano XV, No. 2, ago. dez, 2001.
- Coutinho, Carlos. (2000) *Contra a corrente-Ensaíos sobre Democracia e Socialismo*. São Paulo: Cortez.
- Dufour, Dany Robert (2005) *A arte de reduzir as cabeças. Sobre a nova servidão na sociedade ultraliberal*. Brasil: Companhia de Freud Editora.
- Duschatzky, Silvia et all. (2002) *Chicos en banda. Los caminos de la subjetividad en el declive de las instituciones*. Argentina: Paidós.
- Enriquez, Enrique. (2001) *El fanatismo religioso y político en: Psicociología, análisis social e intervenção* compilado por Levi, André, 103-116 Belo Horizonte: Auténtica, 2001.
- Fisher, Tânia. (1996) *Gestão contemporânea, cidades estratégicas e organizações locais*. Río de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas.

- Forrester, Viviane. (2000) *Una extraña dictadura*. Argentina, Fondo de Cultura Económica.
- Foucault, Michel. (2004) La Tecnología Política de los individuos en: *Coleção Ditos & Escritos V*. Brasil: Política Forense Universitaria.
- Foucault, Michel. (1988) La Ética del Cuidado de sí como practica de libertad en: *Coleção Ditos & Escritos V*. Brasil: Política Forense Universitaria.
- Foucault, Michel. (1984) «Deux essais sur le sujet et le pouvoir» compilado por Dreyfus Hubert. -Rabinow Paul, pp. 297-321. *Michel Foucault. Un parcours philosophique*. Francia. Gallimard, 1984.
- Frankel, Jay. (2002) *Explorando el concepto de Ferenczi de identificación con el agresor. Su rol en el trauma, la vida cotidiana y la relación terapéutica*. España: Revista de Psicoanálisis, Julio 2002, No.11, en: [www.aperturas.org/11frankel.html](http://www.aperturas.org/11frankel.html) [Consulta: 10 diciembre 2009].
- Freud, S. (1931) El malestar en la cultura, en vol. XXI de *Obras completas*. Argentina: Amorrortu.
- Gavidia, José (1994). *Housing and Land in Large Cities of Latin America*. Hoshino, C. (ed.). Enhancing the Management of Metropolitan Living Environments in Latin America. Japón: United Nations Centre for Regional Development (UNCRD).
- Giddens, Anthony. (1997) *Modernidad e Identidad del Yo*. España: Península.
- Gil Beuf, Alice. (2009) *Policentralidades urbanas: entre competitividad y equidad territorial. Reflexiones a partir del caso bogotano* Colombia: *egal2009.easyplanners.info/area05/5012\_Alice\_Gil\_Beuf.doc* [Consulta: 10 diciembre 2009].
- Gomez Ramos, Antonio. (2003) *Totalitarismo, historia y banalidad del mal*. España, [www. uc3m.es/uc3m/dpto/HC/AGR/totalitarismo.html](http://www.uc3m.es/uc3m/dpto/HC/AGR/totalitarismo.html), 2003. [Consulta: 10 diciembre 2009].
- Gryner, Simone et al. (2003) *Lugar de palavra*. Brasil: Núcleo de Atenção à Violência (NAV).
- Habermas, Jurgên. (1997) *Direito e democracia: entre facticidade e validade*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro- v. 1.
- Ingram, Gregory. (1998) *Patterns of Metropolitan Development: What Have We Learned?* USA: Urban Studies, 35 (7), pp. 1019-1035.
- Jungemann, Beate. (1996) *Desarrollo regional y descentralización en América Latina en el marco del ajuste: una relación con muchas interrogantes*. Universidad Central de Venezuela -Cuadernos del CENDES, 13 (32), pp. 61-95.
- Kaës, René. (1993) *El grupo y el sujeto del grupo. Elementos para una teoría Psicoanalítica del Grupo*. Argentina: Amorrortu.
- Kancyper, Luis. (1992) *Resentimiento y Remordimiento- Estudio psicoanalítico*. Argentina: Paidós.
- Kancyper, Luis. (1997) *La confrontación Generacional*. Argentina: Paidós.
- Klein, Alejandro. (2006) *Adolescentes sin adolescencia: Reflexiones en torno a la construcción de subjetividad adolescente bajo el contexto neoliberal*. Uruguay: Psicolibro-Universitario.
- Laplanche, Jean-Pontalis, Jean Bertrand. (1981) *Diccionario de Psicoanálisis*. Barcelona: Ed. Labor.
- Lewkowicz, Ignacio. (2004) *Pensar sin estado. La subjetividad en la era de la fluidez*. Argentina: Paidós.
- Margulis, Mario et all. (1997) *La cultura de la noche. La vida nocturna de los jóvenes en Buenos Aires*. Argentina: Ed. Biblos.

Negrón, Marco. (1998) *La productividad de los asentamientos humanos: Viejos dilemas y nuevas perspectivas*. Caracas: Revista Urbana, 22, pp. 25-44.

Nisbet, Robert. (1996) *La formación del pensamiento sociológico*, Tomo I y II. Argentina: Ed. Amorrortu.

O'Donnell, Guillermo. (1999) Pobreza y desigualdad en América Latina: algunas reflexiones políticas en O'Donnell, Guillermo y Tokman, Víctor (eds.), pp 69-93. *Pobreza y desigualdad en América Latina: temas y nuevos desafíos*. Buenos Aires: Paidós.

Pacheco, Carlos. (2000) *Charles Taylor: Una crítica comunitaria al liberalismo político*-Bolivia: [www.revistapolis.cl/6/dono.htm](http://www.revistapolis.cl/6/dono.htm). [Consulta: 10 diciembre 2009].

Paiva, Antonio. (2001) *Panorama metropolitano en Latinoamérica: Argumentos para la gestión metropolitana*. Caracas: Revista URBANA v.6. n.29. [http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-05232001000200005&lng=es&nrm=iso](http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-05232001000200005&lng=es&nrm=iso) [Consulta: 10 diciembre 2009].

Pellegrino, H. (1983) "Pacto edípico e pacto Social". Brasil: Folha de S.Paulo. n. 347, 11, set., 1983, p.9-11.

Pires do Rio Caldeira, Teresa. (2000) *Cidade de muros: Crime, segregação e cidadania em São Paulo*, Brasil: Editora 34; Edusp.

Preteceille, Edmond. (1996) *Segregação, Classes e Política na Grande Cidade*. Rio de Janeiro: Cadernos IPPUR/UFRJ, ago dez, vol. X, No. 2.

Puget, Janine - Kaës, René. (1991) *Violencia de Estado y Psicoanálisis*. Argentina: Bibliotecas Universitarias, Centro Editor de América Latina.

Putnam, Robert. (1993) *The Prosperous Community: Social Capital and Public Life* in: *The American Prospect*, No. 13, Spring, <http://epn.org/prospect/13/13putn.html> [Consulta: 10 diciembre 2009].

Rodríguez, Esteban. (2003) Un puño sin brazo. ¿Seguridad ciudadana o criminalización de la multitud? en: *La criminalización de la protesta social*; Argentina: Ediciones Grupo La Grieta.

Ruiz, Castor. (2004) *Os labirintos do poder: o poder (do) simbólico e os modos de objetivação*. Porto Alegre: Escritos Editora.

Sader, Emir & Gentili, Pablo (org). (1999) *La trama del neoliberalismo. Mercado, crisis y exclusión social*. Argentina, Universitaria de Bs. As.

Sassen, Saskia.(1988) *Ciudades en la economía global: enfoques teóricos y metodológicos*. Santiago de Chile: Revista URE, marzo, 1988, vol. XXIV, No. 71, pp. 5-25.

Stepan, Alfred. (2002) *O Federalismo Descentralizado no Brasil: aproximando o governo dos cidadãos?* en: Leslie Bethell (org.): *Brasil: fardo do passado, promessa do futuro* Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, p. 271-303.

Tavares, Laura. (2001) *Os custos sócias do ajuste neoliberal no Brasil*. Sader, E (org) Seminario: El ajuste estructural en América Latina. Costos sociales y alternativas, Buenos Aires: CLACSO, 1 a 3 de diciembre, 2001. <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/sader/present.pdf> [Consulta: 10 diciembre 2009].

Tisseron, S. et al. (1997) *El psiquismo ante la prueba de las generaciones-Clinica del Fantasma*. Argentina: Amorrortu.

Vasconcelos, Eduardo & Morgado, Rosana. (2005) *Subsídios analíticos e metodológicos para a atuação no Sistema Único de Assistência Social (SUAS), e do Programa de Atendimento Integral à Família*. Brasil, (PAIF/SAS/RJ).

Weber, M (1998). *Economía e sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva*. Brasília: Editora Universidade de Brasília, vol. I.





# INVESTIGACIÓN SOBRE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR SOCIAL

## RESEARCHING PSYCHOSOCIAL RISKS IN THE SOCIAL WORK SECTOR

**Marta Cubero García**

*Trabajadora Social*

### RESUMEN

El contexto de la situación social en España y en el resto de Europa ha cambiado mucho a lo largo de los últimos años como consecuencia de la globalización del mundo, de la quiebra del sistema económico y de la aparición de nuevas realidades como las migraciones internacionales. Estos sucesos no han hecho más que aumentar las situaciones de exclusión social en cualquier rincón de la tierra. El análisis de la exclusión social nos exige analizar los procesos socioeconómicos que configuran la estructura social y los procesos que erosionan las condiciones de la integración social, que acaban generando una sociedad excluyente en la que solamente tienen cabida unos pocos.

El sector social constituye un sistema abierto que establece continua relación entre la estructura de la organización, los objetivos, las personas, el medio y los recursos, adaptándose a las necesidades

### ABSTRACT

*The social context in Spain and in the rest of Europe has changed considerably over recent years as a result of globalization, the breakdown of the economic system and the appearance of new realities such as international migration. As a result situations of social exclusion have increased all over the world. To understand social exclusion requires an analysis of the socio-economic processes that give shape to the social structure and also the processes that undermine the conditions of social integration, which in the end generate a society that excludes many and caters to very few.*

*The social sector is an open system that establishes ongoing relations between the structure of organizations, their objectives, the people involved, the social environment and available resources, and that seeks to meet society's needs in the area of well-being and quality of life. In*

sociales que demandan bienestar y calidad de vida. En el campo social, la apertura al entorno supone estar en contacto directo con un individuo inmerso en el tejido social, que vive de manera simultánea diversos problemas y carencias que afectan y alteran su desarrollo personal, grupal y comunitario. Cada vez es más necesaria, la propuesta de un modelo teórico que nos permita identificar y diagnosticar los riesgos psicosociales que se dan en las organizaciones sociales.

La prevención de los riesgos laborales de origen psicosocial se convierte en una herramienta preventiva importante, ya que estos juegan un papel decisivo en lo que a la salud de los trabajadores y de las organizaciones se refiere. En el desarrollo del presente artículo, se presenta un estudio realizado sobre los riesgos laborales psicosociales en los centros que trabajan con personas socialmente excluidas en el municipio de Madrid.

#### **PALABRAS CLAVE**

---

Sector Social. Riesgos laborales psicosociales.

*such a field, being open to the environment means coming into direct contact with individuals within their social fabric, who simultaneously experience various problems and hardships that interfere with their personal, group and community development. It is increasingly vital that we find a theoretical model that allows us to identify and diagnose the psychosocial risks that arise in organizations working on behalf of the social good.*

*The prevention of occupational risks of psychosocial origin is therefore an important tool, since this type of risk plays a decisive role in the health of workers and of organizations. This article presents a study performed on the psychosocial risks arising in organizations that work with socially-excluded people in the municipality of Madrid.*

#### **KEY WORDS**

---

Social sector. Psychosocial occupational risks.

## INTRODUCCIÓN

El sector social desarrolla acciones y servicios de interés general, construyendo cohesión e inclusión social, luchando contra la pobreza y discriminación, evitando que los colectivos más sensibles y más desfavorecidos de nuestra sociedad queden al margen de unos niveles mínimos de bienestar social. Resulta imposible pensar en el crecimiento sin inclusión y cohesión social. El propio mercado, desde el principio de responsabilidad social empresarial, debería invertir conjuntamente con la Administración Pública en las políticas de cohesión e inclusión social.

Dicho sector ha ido creciendo a lo largo de los años de forma muy significativa, dando cada vez más calidad y profesionalidad a los servicios que presta, generando innovación, creatividad y empleo de forma muy significativa. Precisamente, para poder seguir ofreciendo calidad y profesionalidad, es necesario cuidar la salud de los profesionales que diariamente interactúan o entran en contacto con la población más desfavorecida.

La **Organización Mundial de la Salud** define la salud como el mejor estado de bienestar integral, físico, mental y social, que una persona puede alcanzar y no solamente como la ausencia de enfermedades. La salud integral es la principal condición del desarrollo humano. Es por eso que la gestión de la salud laboral y la prevención constituyen elementos fundamentales para la responsabilidad interna, básica de cualquier organización. Solo las organizaciones que han conseguido altos niveles de salud laboral y prevención son capaces de contribuir de forma efectiva al desarrollo social, económico y medioambiental y, de esta manera, a una sociedad más sostenible.

La **Constitución Española de 1978**, en su **artículo 40.2** dice que *“los poderes públicos velarán por la seguridad e higiene en el trabajo”*. No obstante hasta la década de los años noventa no se inició un incipiente diálogo social en el que la siniestralidad laboral era una problemática manifiesta. Con ello se sensibilizó a la sociedad española, y las instituciones públicas vieron la necesidad de desarrollar un cuerpo normativo y una serie de medidas, que vinieran a prevenir la accidentalidad laboral.

En 1995 aparece la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/95), articulada sobre los principios de eficacia, coordinación y responsabilidad, suponiendo un importante avance en la protección de los trabajadores. Existen muy pocos estudios que traten directamente el Trabajo Social y la Prevención de Riesgos

Laborales. Sin embargo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, dedica una página a los Servicios Sociales.

Los trabajadores del sector social desempeñan una labor enormemente útil y necesaria para la sociedad en la que vivimos, ya que suponen un gran caudal de cooperación humana en pro del desarrollo de ciertos grupos sociales menos favorecidos de nuestra sociedad. Existen situaciones concretas, que pueden ser generadoras de riesgos laborales psicosociales, entre las que podemos encontrar:

- Contrataciones con niveles inferiores a las funciones que después se desempeñan en el día a día (vgr: contratos como auxiliares sociales cuando luego se desempeñan funciones de trabajadores sociales).
- Falta de recursos humanos. En algunas entidades, el volumen de trabajo no es proporcional al personal contratado.
- Grandes diferencias salariales entre los trabajadores de las entidades públicas y los de las entidades privadas ante el desempeño de las mismas funciones.
- Inexistencia de programas evaluadores de los riesgos psicosociales que puedan sufrir los trabajadores.
- Falta de interés por el bienestar de los trabajadores.
- Toma de decisiones sin tener en cuenta la opinión de los trabajadores.
- Falta de seguridad ante situaciones violentas.
- Falta de cohesión de los grupos de trabajo.
- Incorrecta gestión del tiempo.
- Inadecuada gestión de la comunicación y la información.

Aunque, en la actualidad, existen diferentes métodos de evaluación de los riesgos laborales psicosociales, no todos ellos acaban adaptándose a la particularidad del sector social. Las evaluaciones de riesgos psicosociales que se realicen, deberán garantizar siempre el anonimato de los datos que aporten las personas que participan en ellas.

Por ello, a través del presente artículo se guardará la confidencialidad de los datos de los trabajadores de los centros que colaboraron en la investigación que a continuación se presenta.

## **METODOLOGÍA**

La historia de la investigación en Trabajo Social puede describirse como la interacción e integración de dos orientaciones distintas que marcan su identidad: por un lado, la perspectiva de la ciencia que pone el énfasis en la objetividad, el pensamiento lógico y el uso de técnicas racionales explícitas en la búsqueda ordenada de un conocimiento sistemático generalizado y, por otro, los elementos intrínsecos a la propia profesión, tales como la importancia de valores, la visión de la práctica como un arte que se apoya en el conocimiento y creatividad y el tratamiento de complejos problemas individuales y sociales que no siempre se prestan a una particular estrategia de investigación.

La investigación deberá ir encaminada a la obtención de resultados que puedan contribuir a la mejora de los servicios y a la ampliación de los conocimientos y teorías para el campo profesional. Podemos afirmar que uno de los objetivos del Trabajo Social es el bienestar del ser humano y en esto se incluye desde luego, la prevención y promoción de la salud como una forma para la realización del mismo. Con el estudio de los riesgos psicosociales en los profesionales que trabajan con personas excluidas, contribuimos a la prevención de posibles enfermedades y a la mejora del cuidado de la salud de los trabajadores. Ambos factores, contribuirán a su vez, a la mejora de la atención prestada a las personas con las que trabajamos.

## **Muestra**

Como muestra, se seleccionaron dos centros de noche, dos comedores y un equipo de calle, ubicados en el municipio de Madrid que atienden diariamente a personas que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

## **Recogida de datos**

Para la recogida de datos se utilizó el cuestionario diseñado por el Instituto Navarro de Salud Laboral en 2005. Se trata de un cuestionario que nació con el objetivo de obtener una primera aproximación al estado general de la organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial. El cuestionario lo componen 30 preguntas, con varias alternativas de respuesta y una opción de respuesta cualitativa (OBSERVACIONES) que posibilita una aclaración de la respuesta aportada.

Se pasaron un total de 50 cuestionarios distribuidos entre los trabajadores de los cinco centros que participaron en el estudio. Se entiende que, en centros de estas características, cada uno de los trabajadores está expuesto a riesgos laborales psicosociales diferentes acordes al puesto de trabajo que desempeñen. Por ello, se ha tenido en cuenta a todos los trabajadores de los centros, independientemente de la categoría profesional de cada uno de ellos. Los factores que se evalúan se han agrupado en cuatro variables:

**1. Participación, implicación, responsabilidad.** Especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos que utilizará, teniendo siempre en cuenta los principios preventivos. Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones.

Se entiende que un trabajo saludable debe ofrecer a las personas la posibilidad de tomar decisiones. En esta dimensión se han integrado los siguientes factores: autonomía, trabajo en equipo, iniciativa, control sobre la tarea, control sobre el trabajador, rotación, supervisión y enriquecimiento de tareas.

**2. Formación, información, comunicación.** Se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones de cada persona dentro de la organización tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

En esta área, se han incorporado los siguientes aspectos: flujos de comunicación, acogida, adecuación persona-trabajo, reconocimiento, adiestramiento, descripción de puesto de trabajo, aislamiento.

**3. Gestión del tiempo.** Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales. En esta dimensión se han integrado estos factores: ritmo de trabajo, apremio de tiempo, carga de trabajo, autonomía temporal, fatiga.

**4. Cohesión de grupo.** Definimos cohesión como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad.

La influencia de la cohesión en el grupo se manifiesta en una mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría. La variable cohesión contiene los siguientes aspectos: clima social, manejo de conflictos, cooperación, ambiente de trabajo.

## Tratamiento de datos

Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladaron a una hoja de valoración y de categorización, permitiéndonos diagnosticar en un continuo (de óptima adecuación a máxima inadecuación) el estado de cada una de las organizaciones respecto de las variables descritas anteriormente.

A través del método de evaluación utilizado -Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL)-, se determinan cuatro niveles de riesgo: Muy Adecuado; Adecuado; Inadecuado; Muy Inadecuado. Para su representación se han utilizado los diagramas de barras.

## Representación gráfica por variables

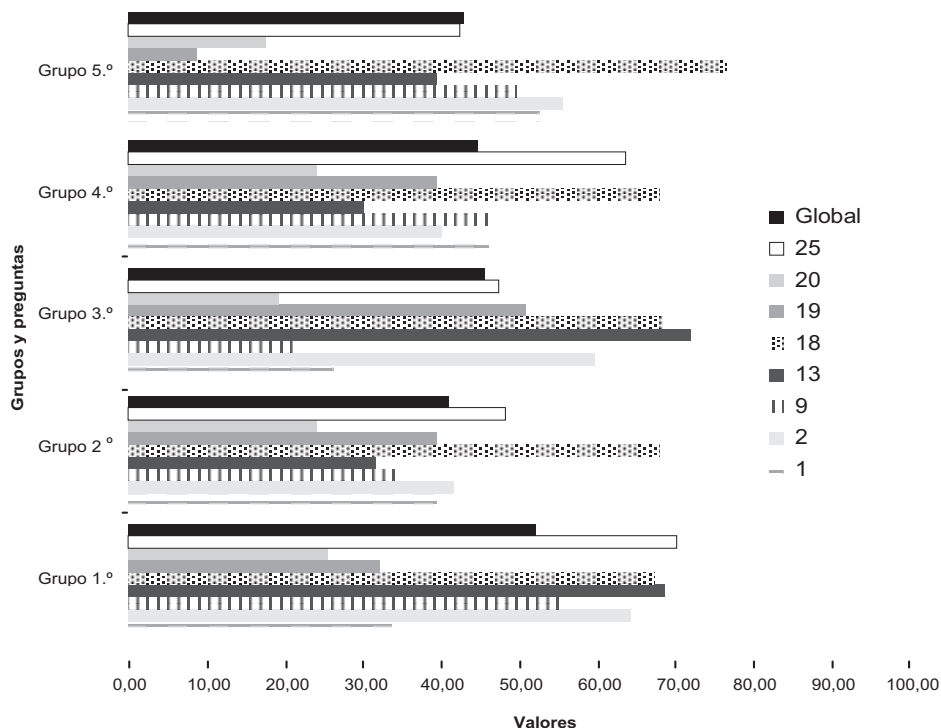
Cada color del diagrama de barras representa a una de las preguntas del cuestionario. El color negro nos ofrece la información global de cada una de las variables respecto de cada centro (Gráfico 1).

Según lo establecido en el cuestionario del Instituto Navarro de la Salud Laboral (INSL), los cinco grupos se encuentran en **el nivel inadecuado (franja entre el 40 % y el 60 %)** que nos indica que existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial.

Para la **mejora de esta variable, el Instituto Navarro de Salud Laboral** recomienda incrementar el grado de libertad e independencia que tienen los trabajadores para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar. Un trabajo que posibilite la toma de decisiones por parte de las personas que intervienen en él, será saludable y repercutirá en una mayor eficacia y eficiencia de los trabajadores, un menor número de accidentes y errores y un aumento de calidad de todos los niveles.

[ Gráfico 1 ]

Participación, implicación y responsabilidad - Tratamiento Clásico



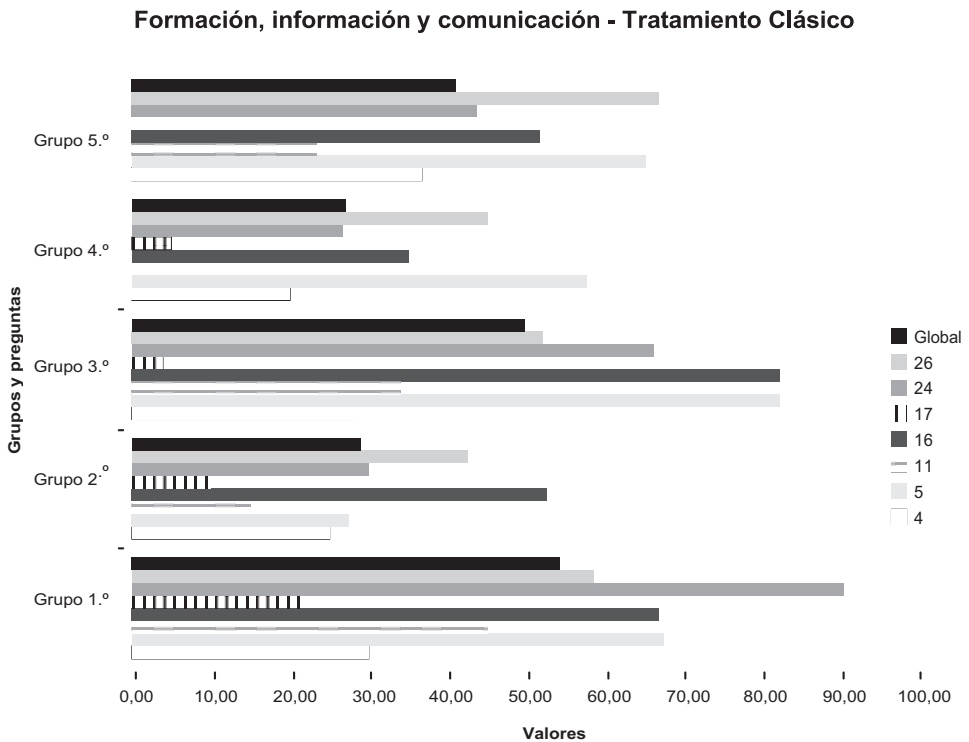
Recomendaciones

- Fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas que integran el trabajo, desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas que realizan, hasta aspectos como pueden ser la distribución de espacio, el mobiliario, etc.
- Definir, comunicar y clarificar el nivel de participación que se otorga a los distintos componentes de la organización.
- Analizar si los medios actuales con los que cuenta la organización para canalizar la participación de los distintos agentes son adecuados, ágiles y eficaces.
- Adecuar los distintos niveles de participación al objeto y al contenido de los aspectos sobre los que se regula la participación.



- Evitar una supervisión excesiva por parte de los sistemas de control (de trabajo, de tiempo, horarios,...). Eliminar los sistemas de control inoperante que generan una ausencia total de control.
- Flexibilizar progresivamente aquellos estilos de mando que puedan parecer autoritarios, promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual. Ello supondrá fomentar la implicación de los distintos agentes de la entidad.
- Sensibilizar a todas las personas acerca del significado y la importancia de las tareas que realizan.
- Proporcionar al trabajador, en la medida de lo posible, un mayor control sobre su tarea (capacidad de decisión sobre ritmo, organización, etc.).
- La supervisión adecuada debe estar orientada a ser una ayuda al trabajador de forma que potencie su crecimiento en el trabajo, desarrolle sus capacidades y no sea vivida como una intrusión y control excesivos.

[Gráfico 2]

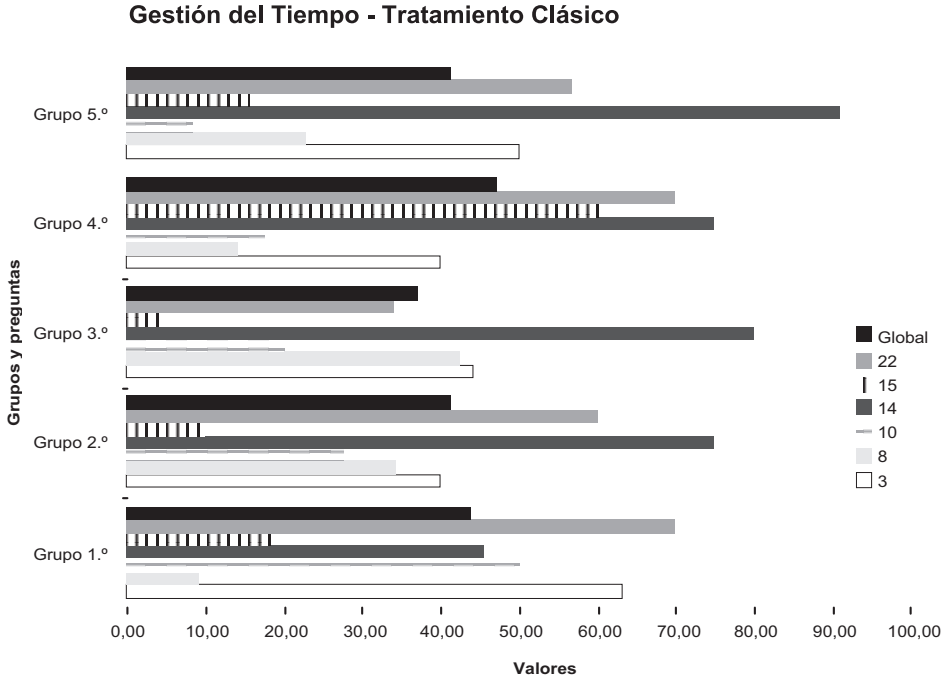


El grupo 1, el grupo 3 y el grupo 5 se encuentran en un **nivel inadecuado (entre el 40% y 60 %)**, indicando que existen problemas que dificultan un adecuado desarrollo de la organización. Mientras el grupo 2 y el grupo 4, se encuentran en un **nivel adecuado (entre el 20 % y el 39 %)** que *indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.*

El **Instituto Navarro de la Salud Laboral** considera que el desarrollo de este factor incrementa el grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, a la vez que se facilita el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las distintas tareas. Es necesario que dentro de la organización las funciones y/o atribuciones de cada persona estén bien definidas con el fin de garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan. Para los grupos que se encuentran en el nivel inadecuado, **se sugiere:**

- Proporcionar a los trabajadores una información clara y precisa de lo que deben hacer.
- Comunicar a los trabajadores sus funciones, competencias, atribuciones, los métodos que deben seguir, así como los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, su responsabilidad y su autonomía.
- Perfeccionar los medios de información a los trabajadores para evitar sesgos o distorsiones.
- Establecer los planes formativos conforme a las necesidades de la organización y de los trabajadores.
- Fomentar una sensibilización a la formación continuada en los trabajadores a todos los niveles.
- Favorecer el manejo de habilidades cognitivas, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo que permitan aumentar las competencias del trabajador.

[ Gráfico 3]



Los grupos 1, 2, 4 y 5 se encuentran en el **nivel inadecuado (entre el 40 % y el 60 %)**, mientras que el grupo 3 queda ubicado dentro del **nivel adecuado (entre el 20 % y el 39 %)**.

La **mejora de este factor según el Instituto Navarro de la Salud Laboral** lleva asociado el incremento del nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

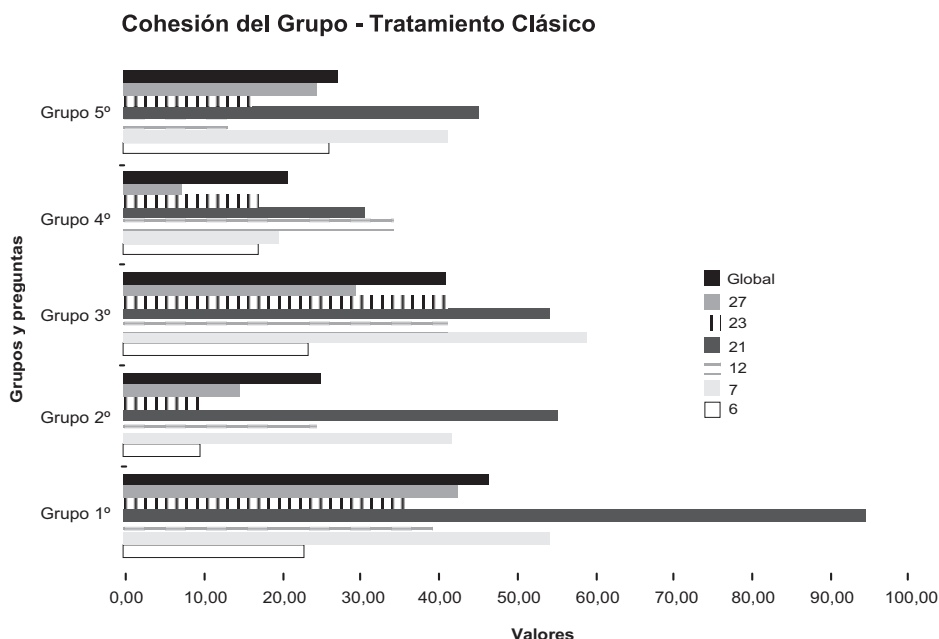
### Recomendaciones:

- Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución.

## temas de interés profesional

- Evitar al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo.
- Procurar que la tarea permita al trabajador unos márgenes de tiempo que le posibiliten tener una cierta autonomía acerca de su tiempo.
- Aportar un conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y un sistema de autregistro de los ya logrados en cada momento. Esto permite al trabajador establecer su ritmo de trabajo y ser capaz de introducir variaciones en el mismo.
- Prestar especial atención en aquellos puestos que supongan un riesgo elevado para el trabajador.
- Averiguar las causas por las que los tiempos asignados para la realización de las tareas son escasos e introducir los cambios oportunos para obtener un ajuste adecuado.
- Establecer sistemas que permitan al trabajador conocer las cotas de rendimiento, el trabajo pendiente y el tiempo disponible para realizarlo.

[ Gráfico 4 ]



El grupo 1 y grupo 3 se encuentran en un **nivel inadecuado (entre el 36 % y el 60 %)**, mientras que el grupo 2, 4 y 5 permanecen en el **nivel adecuado (entre el 20 % y el 35%)**.

Para el Instituto Navarro de Salud Laboral el desarrollo de las relaciones entre los miembros de la entidad influye en el mantenimiento del grupo haciendo que sus miembros participen más en las actividades del grupo e incrementando la conformidad en la mayoría.

### Recomendaciones:

- Prestar especial atención al apoyo social que los subordinados reciben por parte de sus superiores (reconocimiento de trabajo, asistencia técnica y material, relaciones personales no solo formales, sensibilidad a problemáticas personales, etc.).
- Favorecer el contacto entre trabajadores atendiendo a la organización de los espacios y lugares de trabajo.
- Atender a los distintos niveles de relación que existen en la organización: verticales (trabajadores respecto a superiores jerárquicos), horizontales (entre compañeros) y con los usuarios.
- Conceder importancia al apoyo social (apoyo afectivo, instrumental, de ayuda, etc., que se dan entre sí las personas) en el diseño de la organización. Está comprobado que es un importante reductor de estrés percibido por las personas.
- Aportar pautas claras de resolución de conflictos entre los trabajadores. El enquistamiento de los conflictos conlleva, a medio y largo plazo, tensiones en el grupo, afectando al rendimiento y cohesión del mismo.

### CONCLUSIONES

- Los centros sociales deben hacer un esfuerzo importante para poder prevenir, identificar y diagnosticar los riesgos laborales psicosociales mediante la puesta en marcha de planes de prevención de riesgos laborales.
- A través del presente estudio, se percibe que en el **grupo 1** existen problemas que están dificultando el desarrollo adecuado de la entidad, ya que en las cuatro variables analizadas, se sitúa en un nivel inadecuado. Por lo tanto, se debería hacer un estudio más exhaustivo para conocer los problemas que están dificultando un adecuado funcionamiento de la entidad.
- El **grupo 2** precisa trabajar los campos de **participación, implicación y responsabilidad y gestión del tiempo** a fin de facilitar la toma de decisiones por parte de los trabajadores que intervienen en el trabajo y el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la

distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales. Respecto a las variables de **formación, información, comunicación y cohesión de grupo**, aunque en la actualidad alcanza el nivel adecuado, se recomienda seguir trabajando para poder alcanzar el nivel muy adecuado.

- El **grupo 3** presenta problemas que dificultan el buen funcionamiento de la entidad ya que en todas las variables **salvo en la de la gestión del tiempo** se sitúa en el nivel inadecuado. Por ello, se debería profundizar en los factores que obstaculizan el adecuado funcionamiento del centro.
- El **grupo 4** presenta la **misma situación que el grupo 2**. Precisa trabajar los campos de **participación, implicación y responsabilidad y gestión del tiempo** a fin de facilitar la toma de decisiones por parte de los trabajadores que intervienen en el trabajo y el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales. Respecto a las variables de **formación, información, comunicación y cohesión de grupo**, aunque en la actualidad alcanza el nivel adecuado, se recomienda seguir trabajando para poder alcanzar el nivel muy adecuado.
- **El grupo 5** refleja que sus miembros participan en las actividades del grupo alcanzando un nivel adecuado en lo que a la **Cohesión del grupo** se refiere. Sin embargo, queda patente la existencia de problemas importantes que dificultan un funcionamiento adecuado de la entidad.

El presente estudio no es más que un ensayo que pretende acercarnos a la necesidad de prevenir e identificar los riesgos psicosociales dentro del sector social. Es necesario seguir profundizando en este campo a fin de poder cuidar de los profesionales que trabajan con población socialmente desfavorecida. Es hora de empezar a creernos el dicho *“hay que cuidarse para cuidar mejor”*.

## BIBLIOGRAFÍA

**Fernández Abril, A.; Renes Ayala, V. y Mora, S. (2008).** De la acción benéfica a la acción social. Promoción social y desarrollo comunitario. La dinámica histórica de la exclusión social. *Documentación Social. Revista de estudios sociales y de sociología aplicada*. ISSN 0417-8106. Editorial: Cáritas Española.

**García Roca, J. (1998).** *Exclusión social y contracultura de la solidaridad. Prácticas, discursos y narraciones*. Ediciones: HOAC.

**Gómez Gómez, F. (2008).** *Adquisiciones de competencias profesionales para el desarrollo del Trabajo Social*. (Libro Blanco ANECA). Madrid. Universidad Complutense.

**Kisnerman, N. y De Gómez, M<sup>a</sup> I. G. (1985).** *El método: Investigación*. Editorial: Humanitas.

**Lahera Martín, M.; Góngora Yerro, J. J. (2005).** *Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo*. Editorial: Instituto Navarro de Salud Laboral.

**Quijano, S. J. Navarro; Yepes, M.; Berger, R. y Romeo, M. (2008).** *Humanos de Auditoría del Sistema (HSA) para el análisis de los humanos. Comportamiento en las organizaciones*. Barcelona. Universidad de Psicología.





## EL VOLUNTARIADO EN SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

### VOLUNTEER WORK IN SOCIAL SERVICES OFFERED IN CONNECTION WITH BASIC SOCIAL CARE

**Alicia Fernández Miralles**

*Trabajadora Social*

#### RESUMEN

---

Este artículo recoge la experiencia de trabajar en grupo con personas voluntarias en un contexto de colaboración, participación y ayuda mutua entre vecinos, usuarios de servicios sociales y trabajador/a social de zona (en Servicios Sociales de Atención Primaria).

#### PALABRAS CLAVE

---

Participación ciudadana. Tarea. Apoyo mutuo. Confianza. Solidaridad. Acompañamiento.

#### ABSTRACT

---

*This article is about the experience of working with a group of volunteers in a context of collaboration, participation and mutual assistance between community members, users of social services and the social workers assigned to the district (in social services provided as part of basic social care).*

#### KEY WORDS

---

*Citizen participation, task, mutual support, confidence, solidarity, accompanying.*

## INTRODUCCIÓN

Desde el Centro Municipal de Servicios Sociales “*San Diego*” (Distrito Puente de Vallecas), y adscrito al mismo, viene funcionando desde hace varios años un grupo de voluntariado social, que se crea con el objetivo de dar respuesta a necesidades básicamente relacionales no satisfechas de personas mayores, con escasos apoyos familiares e informales, que se venían detectando desde la propia intervención social desarrollada en el centro; y también para dar respuesta a la demanda de participación ciudadana en acciones solidarias que venía siendo una necesidad sentida por vecinos del barrio.

Desde nuestro Centro de Servicios Sociales se ponen en relación ambas demandas al considerar que la implicación ciudadana es clave para garantizar la conexión de la sociedad y sus necesidades. Entendemos que a través del voluntariado pueden cubrirse necesidades no satisfechas desde el ámbito formal, suponiendo una alternativa a la intervención social; constituyéndose además como generador de riqueza económica y social.

Los **objetivos específicos** planteados con el grupo de voluntariado son:

- Promover la participación e implicación ciudadana, mediante nuevos canales de captación (difusión de carteles informativos, publicación de la actividad del grupo en el boletín municipal de voluntariado...).
- Canalizar la participación e implicación de los ciudadanos del distrito.
- Realizar el acompañamiento del grupo, favoreciendo la permanencia en el mismo y reforzando vínculos personales entre los miembros participantes.
- Canalizar la demanda de tareas de voluntariado por parte del equipo técnico del centro y asignar las mismas entre los miembros del grupo, realizando la supervisión de estas, y recogiendo las posibles incidencias.
- Ser canal de información bidireccional entre el grupo de voluntariado, el equipo técnico del centro y los beneficiarios de la acción voluntaria, con el fin de ofrecer un servicio de calidad.
- Promover la formación de las personas voluntarias mediante la difusión y realización de actividades formativas de la Escuela Municipal de Voluntariado.
- Generar una red de apoyo entre vecinos para facilitar, a personas mayores sin red natural, tanto relaciones, como acompañamiento o facilitación de tramitaciones que suelen ser realizadas directamente por los usuarios y/o sus familiares.

Con el grupo de voluntariado se ha seguido una **metodología** de Trabajo Social grupal y de trabajo en equipo. Dicho grupo es coordinado por una trabajadora social municipal, cuya función es la dinamización del mismo, su acompañamiento, así como la supervisión y orientación de la tarea voluntaria; mediante técnicas de ambas metodologías mencionadas anteriormente.

El grupo, compuesto por 16 personas voluntarias, se reúne semanalmente en el centro de servicios sociales, siendo, en este espacio, donde se realiza la distribución de las tareas derivadas desde el equipo técnico del centro, en un soporte denominado *Ficha de Tarea*; realizándose asimismo la supervisión y valoración de dichas tareas, y debatiéndose cuestiones relacionadas con la organización y funcionamiento del grupo.

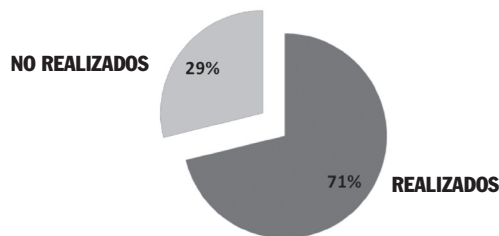
En dicha reunión se recogen las posibles incidencias en las tareas desarrolladas, siendo, el trabajador social coordinador, el canal de comunicación bidireccional entre el grupo y el equipo técnico.

Las tareas son desarrolladas por los voluntarios de lunes a viernes en el horario acordado previamente con el destinatario de la acción voluntaria.

Durante el año 2010 se han registrado en una base de datos todas las tareas derivadas por el equipo técnico con el fin de tener un conocimiento de las tareas realizadas, perfil de usuarios, nivel de éxito y realizar propuestas de mejora. Es mediante dicho registro informatizado por el que podemos establecer los resultados alcanzados en este año y las conclusiones propuestas.

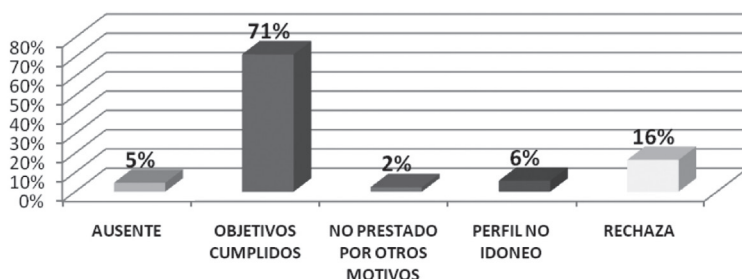
## RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE LOS DATOS OBTENIDOS

En el año 2010 se han derivado 177 tareas, de las cuales se han realizado el 71% del total.



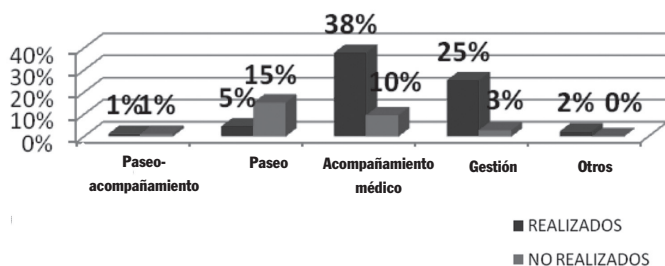
**temas de interés profesional**

La siguiente tabla muestra el nivel de éxito y las causas de no realización de las tareas derivadas, correspondientes al 29% del total de las tareas.



El principal motivo de no realización de la tarea ha sido el de rechazo de la persona beneficiaria, seguido del perfil no idóneo, ya que se han derivado tareas de personas mayores válidas, entendiéndose que la labor del voluntario es de apoyo a la persona, nunca supliendo capacidades de la misma. Asimismo tampoco se han valorado tareas cuyo fin era el de suplir responsabilidades de los hijos; considerando que el objetivo de la labor voluntaria es de el apoyar a familias con dificultades para conciliar vida familiar y laboral y apoyo a sus mayores. Otro porcentaje que podemos destacar es el de ausente cuando el voluntario contacta con la persona mayor, no pudiéndose hacer efectivo el desempeño de la tarea.

En la siguiente tabla se muestran las tareas realizadas, y los porcentajes de realización y no realización en cada una de estas.



Las tareas que más se han derivado corresponden a acompañamientos médicos, tanto hospitalarios como ambulatorios, habiéndose solicitado un total de 84 respecto de las 177 tareas solicitadas en el año 2010. De las 84 peticiones se han llevado a cabo 67, no habiendo sido realizadas 17; siendo el principal motivo de la no realización el que la familia ha solucionado el acompañamiento.

El perfil de los destinatarios de esta tarea ha sido personas mayores con dificultades para la deambulaci3n, con nulos o escasos apoyos familiares; y personas mayores con apoyos familiares, que, por motivos laborales, sus familiares no pueden realizar el acompa1amiento.

Respecto a la tarea de paseo se ha derivado un total de 35, siendo realizadas 8, de las cuales tres de ellas han finalizado con objetivos cumplidos, ya que la persona ha adquirido la autonomía necesaria para salir a pasear sola. A día de hoy cinco personas siguen beneficiándose de esta tarea. Asimismo se han realizado dos tareas de Paseo + Acompa1amiento en el domicilio cuando las condiciones climatol3gicas han sido adversas. Dos tareas en esta modalidad no se han llegado a realizar por rechazo de la persona mayor.

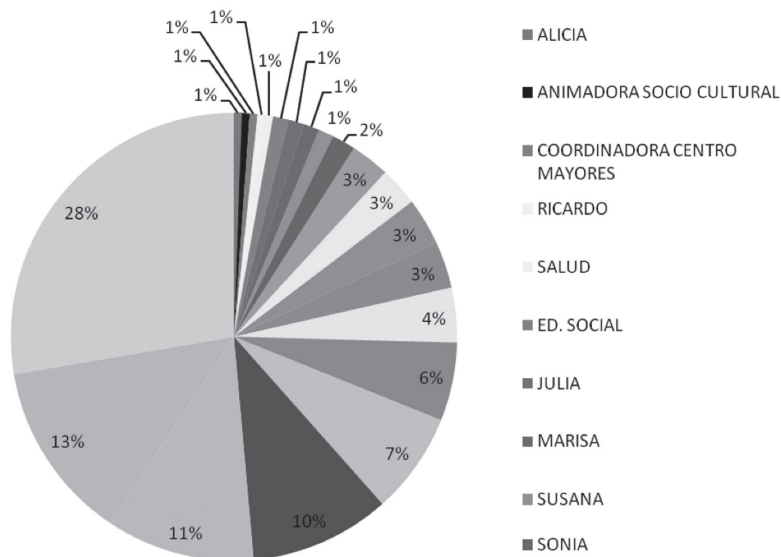
Tal y como muestra la tabla se da un porcentaje elevado de tareas de paseo no realizadas, correspondiéndose con un total de 27, siendo, entre otros, los principales motivos de no realizaci3n: las condiciones climatol3gicas adversas, la desconfianza de la persona mayor hacia el voluntario, el desistimiento y el abandono de la persona.

Destacar tambi3n la tarea de gesti3n, habiéndose derivado 50 tareas, de las cuales se han llevado con 3xito 45. Prácticamente el total de estas tareas han sido gestiones relacionadas con la tramitaci3n de prestaciones de mayores llevadas a cabo en el centro municipal de servicios sociales; siendo el perfil mayores que se encontraban inmovilizados en sus domicilios, con nulos apoyos familiares; que, de no ser por el apoyo con el voluntariado, no podría haberse dado salida a dicho trámite.

En la tarea de modalidad de *Otros* se ha apoyado en dos actividades planificadas por las animadoras socioculturales de los centros de mayores del distrito.

En el siguiente gráficoo se muestra las derivaciones realizadas por trabajador social, siendo la mayoría realizadas por 6 de ellos, los cuales son trabajadores sociales que llevan zonas con un alto porcentaje de poblaci3n mayor.

## temas de interés profesional



## CONCLUSIONES

En base a los resultados expuestos se valora un impacto positivo en la población del distrito, ya que, por un lado, se promueve una ciudadanía activa, favoreciendo posibilidades de participación; y por otro lado se cubren necesidades que no pueden ser cubiertas por otros sectores: institucionales, como el servicio de ayuda a domicilio, la familia, sector privado, sector informal.

Por lo tanto, y para concluir, mencionar que el voluntariado es un canal importante de participación ciudadana, genera una contribución económica significativa y supone cambios de enfoque, nuevas prácticas, nuevas relaciones y promete resultados e impactos sustantivos.

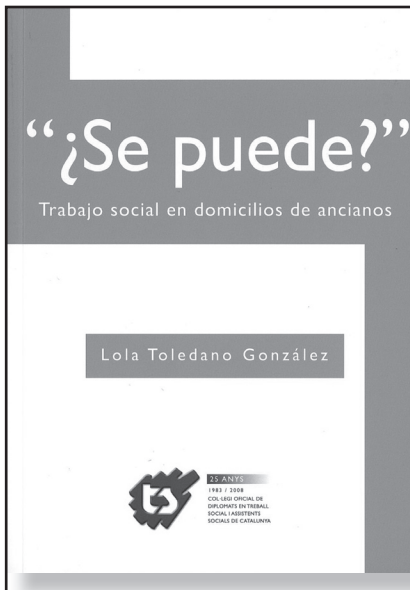
Para finalizar, quiero hacer una mención especial a mi compañera Julia Ramírez Serrano, creadora de este grupo de voluntariado, que ha puesto en relación las necesidades detectadas. Asimismo agradecer a todos los voluntarios su labor, los cuales han hecho posible a lo largo de este tiempo el que este grupo de voluntariado funcione. Por último agradecer a todos mis compañeros el apoyo prestado y la confianza puesta en este grupo.

## “¿SE PUEDE?” TRABAJO SOCIAL EN DOMICILIOS DE ANCIANOS

**Lola Toledano González**

Edita: Colegio Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya.-  
294 pg.

**Rosa García Sedano**  
**Trabajadora Social**



Se podría hablar del libro de memorias de una asistente social –así es como prefiere identificarse la autora- que ha dedicado una gran parte de su vida profesional al trabajo social con ancianos en el ámbito domiciliario, tanto por la riqueza de las experiencias recogidas como por la emoción que en ocasiones trasciende el relato.

Y esta impresión, tras su lectura, no contradice en absoluto el objetivo que se anuncia en la introducción, donde la autora manifiesta que su intención al escribir este libro es la de *huir del mero relato y plantear algunos temas que inviten a la reflexión profesional y, personal* porque a mi modo de ver, el relato se adecua a este objetivo y no se queda en lo anecdótico –por más que se detenga en recuerdos que por otra parte hacen muy amena la lectura- ya que el resultado final se concreta en útiles y abundantes referencias para la reflexión a los profesionales

más jóvenes que se inicien en el trabajo social domiciliario con ancianos, al tiempo que evocarán las mismas reflexiones al volver sobre experiencias ya vividas a quienes coincidan en veteranía con la autora.

No cabe duda que en el relato se han volcado vivencias muy intensas: ha evocado situaciones, personas en su realidad más íntima, ambientes familiares hostiles, acogedores, soledades, abandonos..., al tiempo que ha revivido sus propias emociones ante ellas -inseguridades, dudas, temores, rechazos, etc.- como profesional que se enfrenta a su trabajo consciente de las dificultades que entraña y de lo delicado de la tarea pero decidida a la revisión crítica de su bagaje teórico.

Ya el título interpela y reclama atención y constituye una primera propuesta de reflexión. La vieja fórmula de cortesía -**¿Se Puede?**- puesta en relación con la “visita a domicilio” en el trabajo social, se llena de significados y nos invita a repasar cuestiones que nos sugiere la autora en el encuadre de la obra.

El libro avanza sobre sus capítulos claves:

\*Ellos: Los Ancianos.

\*La vivienda: Espacio de relación entre dos mundos.

\*Yo: La Asistente Social.

Para concluir con el capítulo al que titula “Último Acto” en el que aborda temas como la muerte, la eutanasia, suicidio y testamento vital.

Pudiera encontrarse en el libro cierto exceso en la categorización, en el uso de los estereotipos al establecer perfiles-modelo de ancianos, familiares y situaciones. Sin duda la autora ha acumulado gran experiencia y ello le permite ciertas generalizaciones, pero resulta un tanto arriesgado poner excesivo énfasis en la descripción de los perfiles porque podrían mover a una cierta despersonalización.



# Hoja de suscripción

## TRABAJO SOCIAL HOY

(precios vigentes desde el 1 de febrero de 2011)



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](http://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](mailto: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](mailto: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

**madrid**  
**social**

1<sup>x</sup> 3000



Colegio Oficial  
Trabajadores Sociales  
de Madrid

[www.comtrabajosocial.com](http://www.comtrabajosocial.com)



colegio oficial  
de trabajadores  
sociales