

# **TRABAJO SOCIAL HOY** | *Segundo cuatrimestre 2005* | número 45

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**

Decana: Rosario Quesada Quesada  
Vicepresidenta: M<sup>a</sup> Teresa Gómez Moraleda  
Secretaria: Alicia Montalvo Fernández  
Tesorera: Ana Isabel Hernando Ruano  
Vocales: Cristina Alonso Salgado, Lourdes Ayala Rey,  
Juan de la Torre Vidal, Miguel Ángel Martínez Murcia,  
Eloina Nogal Martín, M<sup>a</sup> Luisa Pérez Pérez,  
M<sup>a</sup> Jesús Soler Martín.

## **COORDINACIÓN**

Eloina Nogal Martín

## **CONSEJO ASESOR**

M<sup>a</sup> del Mar Manchón Cepeda  
M<sup>a</sup> Isabel Martín Domingo  
Daniel Parajuá Navarrete  
Oscar Trujillo Díaz  
Catalina Zazo García

## **COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA**

M<sup>a</sup> de Gracia Ruiz López

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

Editada en Agosto 2005  
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: 39 €.

# sumario

## **EDITORIAL** 5

---

## **TEMAS DE INTERÉS PROFESIONAL** 7

---

“Trabajar de nuevo”. Programa de inserción sociolaboral. 7

*Teresa Pardos Guillén, Arantza Melgosa Muñoz, Cristina Crespo Mialdea, Eduardo Gracia Sánchez, Esther Plaza Fernández, María Sacristán Sánchez, Reyes Tejada Rodríguez y Yolanda Jiménez Varea.*

Aproximación al estudio y conocimiento del alumnado desde la óptica del Trabajo Social. 21

*Miguel Meijoeiro García.*

Planificación de programas. 31

*Teresa Zamanillo Peral.*

La atención a las personas mayores desde un centro de servicios sociales municipal de atención primaria. 47

*Ana Isabel Lima Fernández.*

Experiencia del grupo de mujeres del Centro de Atención Social a Inmigrantes (CASI) Puente de Vallecas. 65

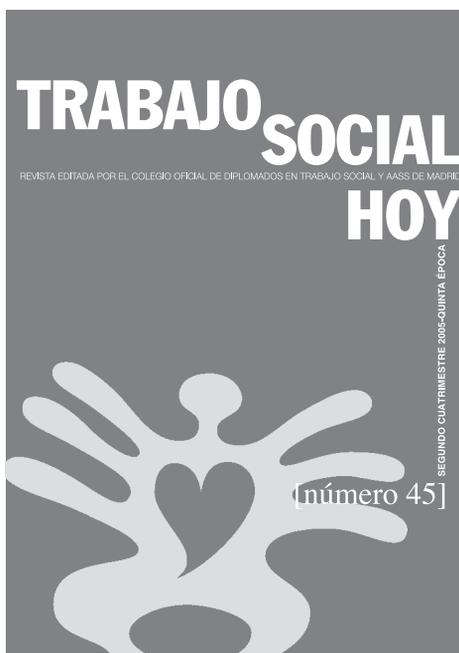
*Susana Camacho Arpa.*

*Presenciando la realidad: servicios sociales, reproducción social e intervenciones posibles.* 75

*Sergio García García.*

El Asesor Jurídico del Colegio responde. 97

*Juan Ignacio Álvarez Fernández.*



## **ENTREVISTA** 101

---

Entrevista a Dña. Blanca de la Cierva de Hoces, Directora General de Familia de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

Realizada por *Rosario Quesada Quesada.*

## **TEMAS DE ACTUALIDAD** 107

---

La victimización en violencia intrafamiliar e implicancias para la intervención profesional. 107

*Ruth Teubal.*

Aportaciones del Colegio al Plan Integral contra la Violencia de Género. 115

*Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid.*

Aportación a la Asamblea de Madrid para el Plan Integral contra la Violencia. 121  
*Comparecencia de Julia García Álvarez.*

Aportaciones del Colegio al Documento Borrador de las Instrucciones de Desarrollo de la Figura de Arraigo social. 129  
*Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid.*

Homenaje a las compañeras jubiladas. 133  
*Intervenciones de Rosario Quesada Quesada y M<sup>a</sup> Dolores Delgado López.*

## **ONG 141**

---

MUEB TRABAJO SOCIAL (Movimiento Universitario En Beneficio del Trabajo Social). 141  
*Iván Zaro Rosado. Presidente de la Asociación.*

AGEDEM (Asociación Getafe de Esclerosis Múltiple). 155  
*Ana López Sáinz.*

## **BIBLIOGRAFÍA DE INTERÉS 161**

---

“Ni putas ni sumisas”.  
Autora: Fadela Amara con la colaboración de Sylvia Zappy. 161  
*Reseña realizada por Daniel Parajuá Navarrete.*

“La organización de los Servicios Sociales Asistenciales en el Madrid de Carlos III”.  
Autora: Eva Cañon. 164

“Los Servicios Sociales, la autonomía personal y la protección a las personas en situación de dependencia”.  
Varios autores 166

“Grupos inteligentes. Teoría y práctica del Trabajo en Equipo”.  
Autores: Fernando Cembranos y José Ángel Medina. 167

## **MEDIOS DE COMUNICACIÓN 169**

---

Recortes de prensa.

**C**errando éste número de la Revista Trabajo Social Hoy, se nos plantean siempre las mismas dudas: decidir qué artículos y noticias incluimos, cómo los clasificamos y cuáles dejar para la siguiente publicación dado el gran interés de todos para ser incorporados (por su temática, por la actualidad de la noticia...).

Las limitaciones nos vienen dadas por diferentes circunstancias, la publicación en plazos, la maquetación, el peso y volumen para el envío por correo y por supuesto el ¡presupuesto!

Desde aquí reiteramos a todos las gracias por vuestras generosas colaboraciones sin las cuales, no tendrían sentido todas estas cuestiones.

Por otra parte, el cierre de una edición en periodo pre-vacacional supone una dificultad añadida a nuestro deseo de cumplir el plazo previsto para llegar a todos los colegios y lectores. Pedimos comprensión por ello.

El cuatrimestre que “agotamos” ha resultado de tal calibre, en actividades colegiales como en noticias y acontecimientos de interés social y político para la profesión: el debate sobre la Ley de Dependencias así como el modelo a desarrollar desde los Servicios Sociales y Sanitarios; la Ley de Medidas para la protección de la Violencia de Género; el Proceso de Regularización de los Trabajadores Inmigrantes; la Reforma Educativa (y Universitaria)...

Sin dejar de referirnos a otros acontecimientos del Mundo “mundial” y los que la propia Naturaleza nos deparan (desde aquí nuestro homenaje a las víctimas de los atentados y demás desastres naturales que el odio y la ignorancia del hombre no dejan de provocar).

No obstante, creemos que merece la pena el esfuerzo y os animamos a seguir escribiendo para transmitir desde la Revista Trabajo Social Hoy vuestras experiencias, reflexiones y análisis sobre los temas que, siendo de una actualidad que cambia rápidamente, generan sobre todo, una oportunidad para la profesión.

Y nos quedamos con la proclama quijoteril de los Servicios Sociales:

**Bien podrán los encantadores quitarnos la aventura  
pero el esfuerzo y el ánimo ¡jamás!**



# “TRABAJAR DE NUEVO”

## Programa de inserción sociolaboral

El presente artículo ha sido realizado por el equipo multidisciplinar que realiza los programas de inserción sociolaboral de Empleo y Desarrollo en Madrid:

**(Asociación Promocional Empleo y Desarrollo-Madrid (E y D))**

**Teresa Pardos Guillén.**

Coordinadora de Programas.

**Equipo Técnico:**

Técnicos/as de Orientación Laboral

**Arantza Melgosa Muñoz.** DTS. Col. nº 5939

**Cristina Crespo Mialdea.** Pedagoga.

**Eduardo Gracia Sánchez.** Pedagogo.

**Esther Plaza Fernández.** Psicóloga.

**María Sacristán Sánchez.** Técnica experta en promoción de empleo.

**Reyes Tejada Rodríguez.** Psicóloga.

**Yolanda Jiménez Varea.** Psicóloga.

### RESUMEN

*Somos un equipo multidisciplinar perteneciente a diversos campos profesionales (Psicología, Pedagogía, Educación y Trabajo Social, Economía Social, etc.), pero con experiencia en diferentes ámbitos de la intervención social y personas en riesgo o situación de exclusión social.*

*Desarrollamos, con diferentes colectivos (personas que perciben la Renta Mínima de Inserción, mujeres, población inmigrante, etc.) el Programa “Trabajar de Nuevo”.*

*Inicialmente “Trabajar de Nuevo” se diseñó para un único colectivo: el de mujeres paradas que querían incorporarse al mundo laboral. Posteriormente, se han ido adaptando las técnicas del programa a diferentes colectivos, y contextos. A continuación concretamos el programa para colectivos en riesgo de exclusión social en el Municipio de Madrid, en su mayoría perceptores de la Renta Mínima de Inserción (RMI).*

### PALABRAS CLAVE:

Inserción sociolaboral. Empleabilidad. Exclusión social.

## PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

### ■ ¿DE DONDE PARTIMOS?...

*....el mercado de trabajo*

*...las personas*

*...el trabajo social de acompañamiento*

### ....el mercado de trabajo

El Plan contra la exclusión social de la Comunidad de Madrid (2002-2006) ya señalaba que precisamente por las características del mercado de trabajo madrileño, *los colectivos más desaventajados, tienen una mayor probabilidad de cronificar su alejamiento del mercado de trabajo e incrementar el riesgo de caer en situaciones de exclusión social.* A la vez que el dinamismo económico general de la Comunidad de Madrid está por encima del promedio español, los puestos que requieren escasa cualificación y/o menor nivel de estudios están creciendo a un ritmo menor en nuestra comunidad que en el conjunto de España, por lo que personas con estas características tendrán mayores problemas para conseguir un puesto de trabajo y verán empeoradas sus perspectivas de integración laboral.

A la vez, se produce la situación paradójica de que las empresas se encuentran con dificultades a la hora de cubrir puestos de trabajo de escasa cualificación.

### las personas...

En esta situación del contexto actual del mercado de trabajo hay personas, que quedan o pueden quedar excluidas. Personas que tienen fuertes dificultades para el acceso al empleo y el mantenimiento en el puesto de trabajo por diferentes causas.

El programa “Trabajar de nuevo” trata de responder a las necesidades y demandas sociales de apoyo y colaboración en la integración sociolaboral de personas en riesgo de exclusión social.

La población en riesgo de exclusión social no es un conjunto homogéneo y el acceso al empleo no es un elemento aislado, se encuentra interrelacionado con diferentes situaciones personales, sociales, familiares, etc.

Se pueden presentar desde situaciones de gran precariedad, hasta personas que tienen cualificación y experiencia y que, sin embargo, tienen dificultades en el mercado laboral.

En concreto, a efectos prácticos para el proyecto, diferenciamos personas con baja empleabilidad (nunca han trabajado en la economía formal, tienen la responsabilidad del cuidado y manutención de sus hijos, fuerte desmotivación para trabajar o para la búsqueda de empleo, dependientes de ayudas/ R.M.I, desconocen el mercado laboral, en su país de origen, tenían otro estatus diferente, etc.) es decir, situaciones de vulnerabilidad social o en riesgo de exclusión, o personas con muy baja empleabilidad y en situación ya de exclusión social en diferentes grados.

El proyecto, por sus características se dirige, prioritariamente, a personas con baja empleabilidad, situación de vulnerabilidad social o en riesgo de exclusión<sup>1</sup>.

A modo de resumen, podemos señalar algunos rasgos identificados en nuestros participantes:

- Graves problemas de motivación y autoestima. Baja motivación hacia el empleo y hacia la búsqueda del mismo.
- Escasa o ninguna experiencia laboral formal.
- Desconocimiento del mercado laboral y/ o pocas posibilidades de acceso a recursos existentes.
- Visión no realista del mundo laboral y de sus expectativas/posibilidades laborales en el mismo. Ausencia de un objetivo profesional.
- Cierta “dependencia” de Servicios Sociales y de la Renta Mínima, que les hace no valorar el empleo en general, el empleo en la economía formal.
- Ausencia o dificultades para mantener hábitos y actitudes adecuadas e iniciar y/o mantener una vida laboral normalizada, que desemboca en la inestabilidad o bajo nivel de mantenimiento del puesto de trabajo
- Necesidad de un acompañamiento y orientación para dirigir con efectividad los esfuerzos encaminados a conseguir empleo.
- Desconocimiento de técnicas y estrategias de búsqueda de empleo adecuadas a la situación individual.

---

<sup>1</sup> Para el resto de situaciones, se valoran individualmente y específicamente con el fin de determinar si nuestro programa es el más apropiado y se puede responder a la situación del usuario.

- Déficit en cuanto a cualificación, formación laboral, aprendizajes académicos básicos, conocimiento del idioma, etc.
- Problemas legislativos (regularización administrativa de su situación que les impide acceder a un trabajo).
- Problemas de sensibilización social y racismo.

### **...el trabajo social de acompañamiento**

En nuestra experiencia con proyectos de inserción sociolaboral en diferentes municipios de la Comunidad de Madrid, hemos detectado (según los casos) una necesidad/demanda social concreta: la solicitud de apoyo/colaboración en el diseño de itinerarios y acompañamiento sociolaboral, de una forma específica, intensiva y **complementaria** al Acompañamiento Social que se realiza tanto desde los Servicios Sociales Municipales, como desde diferentes entidades/agentes de intervención social con colectivos en exclusión.

Aunque el área laboral o aspectos relacionados con el empleo están incluidos en las intervenciones y en los itinerarios de inserción, en la práctica resulta difícil y complejo cubrir de forma integral y específica el ámbito sociolaboral. Especialmente, las fases de búsqueda de empleo, intermediación laboral, seguimiento y mantenimiento del empleo.

En muchas ocasiones, se prioriza y además resulta necesario, trabajar previamente otros aspectos antes de llegar al área laboral, por lo que los esfuerzos y/o posibilidades de incidir en este ámbito frecuentemente disminuyen, quedando incompleto su itinerario de integración.

Esta colaboración que se fue dando en la práctica, y que poco a poco hemos ido sistematizando como un eje metodológico clave, nos ha puesto de manifiesto la idoneidad y efectividad en las actuaciones de inserción sociolaboral, cuando existe un **Acompañamiento Social** previo y simultáneo.

El programa, parte de un proceso de Acompañamiento Social y de un profesional de referencia del usuario, que normalmente suele ser su Trabajador/a Social.

Nuestra entidad coordina con este profesional de referencia y complementa el itinerario diseñado por el profesional de referencia y el usuario, apoyando específicamente y desarrollando su itinerario e integración laboral.

Según la situación en que se encuentre la persona o momento de la derivación, puede requerirse una nueva definición o ajuste del itinerario de inserción sociolaboral, que se acuerda con el participante y con su profesional de referencia.

En concreto en el Municipio de Madrid, se trabaja en 7 Distritos y en colaboración estrecha con 10 Centros de Servicios Sociales (Entrevías, San Diego, Ramón Pérez de Ayala y Pablo Neruda del distrito Puente de Vallecas; Villa de Vallecas; Latina; Arganzuela; Moratalaz; Centro; Fuencarral), donde la coordinación y el acompañamiento que realizan los Trabajadores Sociales, es fundamental de cara a conseguir los objetivos que se plantea el programa.

### ■ **¿HACIA DÓNDE VAMOS...?**

Es difícil, concretar los objetivos del programa, ya que una valoración meramente cuantitativa del programa y de los resultados que se obtienen, orientan hacia la consecución de un puesto de trabajo. Sin embargo, nos planteamos el empleo como algo más...y pretendemos que el programa sirva para:

- Favorecer la inserción sociolaboral de cara a lograr su integración social y su activa participación ciudadana.
- Mejorar la empleabilidad del participante, entendida como: *“la capacidad para lograr y mantener un empleo, que supone independencia, autoestima, bienestar y constituye la clave para una buena calidad de vida”* (Unión Europea 2000- Memorando para el aprendizaje permanente).

Por otro lado, también queremos hacer hincapié en la colaboración y coordinación con Servicios Sociales Municipales, y con otras entidades/agentes de intervención social como una forma de llevar a la práctica un trabajo en red que consiga una atención complementaria, integral y cercana al usuario.

### ■ **¿...QUÉ HACEMOS..?**

“Trabajar de Nuevo” no trata de dar formación ocupacional (aunque puede coordinar o derivar a estos recursos) sino que, partiendo de la experiencia o cualidades laborales previas de cada candidato/a, trabajaremos una serie de aspectos orientados a la consecución de un trabajo adaptado a su perfil a la vez que potenciamos **su autonomía y motivación.**

‘Trabajar de Nuevo’ es, pues, un programa de difícil realización, ya que la inserción laboral está en manos del propio candidato/a.

De forma resumida, y para una exposición más didáctica se ha establecido una ordenación y secuenciación de las fases del proyecto que incluye diversas actividades y que no son compartimentos aislados.

- I. Fase acogida: Diseño de itinerarios de inserción sociolaboral.
- II. Fase prelaboral: Actividades Formativas. Búsqueda Activa de Empleo.
- III. Búsqueda activa de empleo: Intermediación laboral. (Bolsa de empleo de E y D).
- IV. Fase laboral: Seguimiento en el empleo- mantenimiento en el empleo.

De forma continuada/transversal:

Evaluación–valoración del itinerario de inserción sociolaboral

Dentro de cada itinerario sociolaboral, el programa desarrolla diversos contenidos en el área personal, y hacia el trabajo, entre ellos de forma prioritaria señalamos:

- Conocimiento de sí mismo y valoración de sus capacidades.
- Análisis de su realidad.
- Motivación.
- Habilidades sociales y laborales.
- Definición del perfil y objetivo profesional.
- Conocimiento del mercado de trabajo. Fuentes de empleo.
- Técnicas de búsqueda de empleo.
- Mediación e intermediación laboral.
- Coordinación, conocimiento de los recursos, servicios de empleo del entorno.
- Seguimiento en el empleo.

Otras áreas y contenidos, que hemos ido ampliando al identificar la necesidad son:

- Interculturalidad.
- Habilidades para el mantenimiento del puesto de trabajo, resolución de conflictos.
- Seguimiento en el empleo con la empresa y el participante.
- Sensibilización a las empresas.
- En la medida de lo posible, también se incide en:
  - Conciliación vida laboral y familiar.
  - Mejora de Empleo.

## ■ ¿...CÓMO...?

La metodología es en general grupal, aunque también se contemplan tutorías o sesiones individuales, según los casos.

La metodología prevista es dinámica y flexible, ya que el programa se dirige a un colectivo que puede tener diferentes perfiles y/o motivaciones, también su participación puede ser irregular, o inconstante.

Está basada en la acción, en la participación, experiencias de cada sujeto, aprendizaje por descubrimiento, el trabajo en equipo, la relación con el entorno, y la flexibilidad, a través de diversas técnicas de intervención.

Como ya hemos comentado, se da una especial importancia al trabajo en red y con el entorno, por tanto se promueve la coordinación con los recursos sociales de la zona y con aquellos que se dirigen específicamente al mismo colectivo, y al ámbito laboral y formativo (bolsas de empleo de la zona, visitas a empresas, formación ocupacional, etc.).

Es necesario también que los participantes obtengan un refuerzo constante por parte de los técnicos para superar los obstáculos, no sólo hasta que consigan un empleo, sino para lograr su permanencia en el mismo. El seguimiento y acompañamiento en el empleo son fundamentales.

Respecto a los mecanismos de seguimiento, evaluación de procesos y resultados, la ejecución del programa va acompañada de un seguimiento continuado, mediante Informes y Registros diarios, semanales y mensuales de todas las actividades desarrolladas, siguiendo el sistema de calidad ISO 9001 de la entidad.

## ■ ALGUNAS REFLEXIONES...

- La primera fase, la puerta de entrada al proyecto, nos facilita la información del participante y de sus características individuales, para iniciar la valoración de su empleabilidad y el diseño de su itinerario.

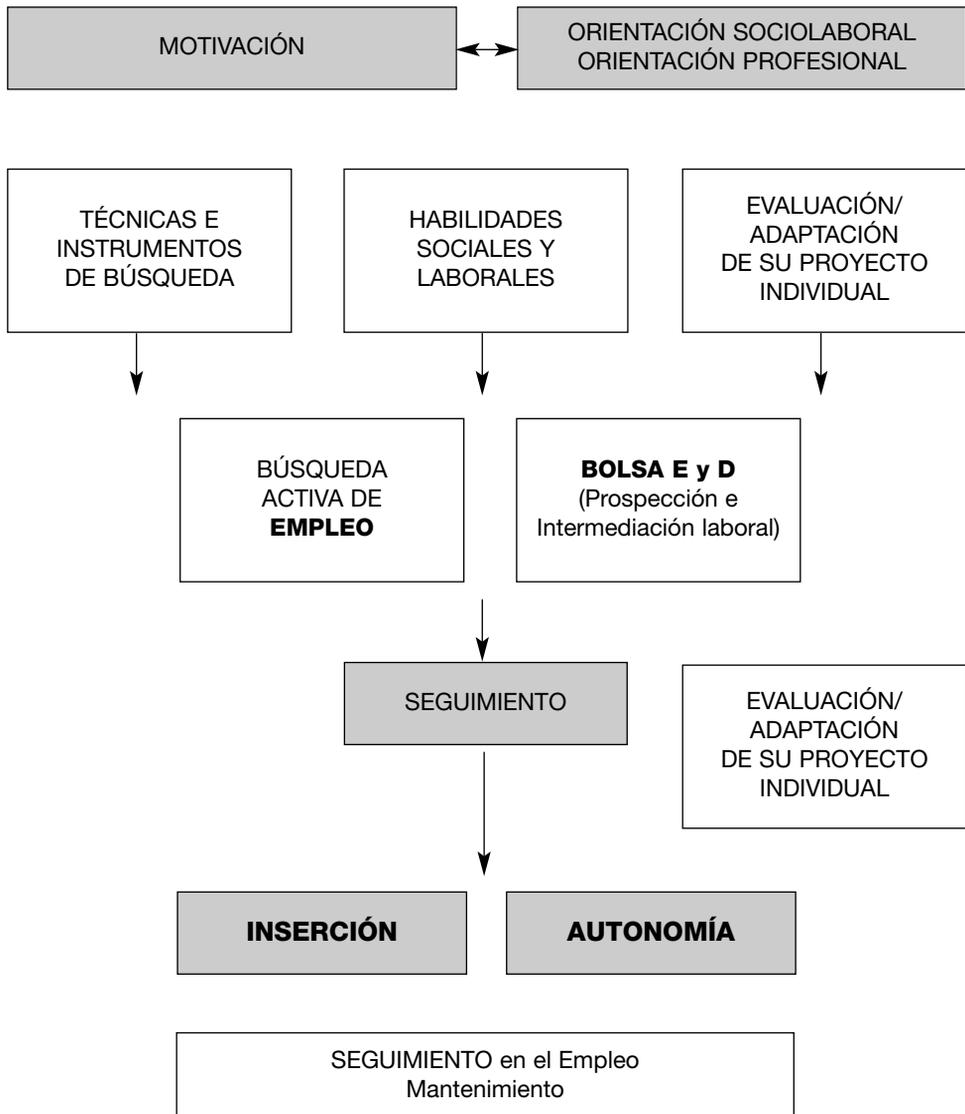
En esta fase consideramos fundamental el proceso de derivación y el criterio de transparencia, información y compromisos reales tanto por parte del proyecto, como por parte de los participantes y profesional de referencia. De

esta forma, se trata de no generar falsas expectativas sobre las posibilidades que puede ofrecer el proyecto y ser realistas con el punto de partida de cada persona para trazar el itinerario y poder valorar la evolución.

- Reiteramos que se pone de manifiesto la idoneidad y efectividad en las actuaciones de inserción sociolaboral, cuando existe un **Acompañamiento Social previo y simultáneo**.
- La realidad del mercado laboral y precariedad en puestos de baja cualificación, plantea dilemas éticos importantes, y la necesidad de diferenciar entre un puesto de trabajo y un empleo. Si en el marco general de las políticas de la Unión Europea, Estatales y de la Comunidad de Madrid consideran el empleo como la mejor protección contra la exclusión social, habría que tener en cuenta las **condiciones** de este empleo.
- La falta de recursos que permitan **conciliar la vida familiar y laboral**, es una realidad que incide directamente en las posibilidades reales de inserción laboral, o en unas condiciones aceptables de economía formal, especialmente para las mujeres.
- Con relación a los puntos anteriores, se pone en evidencia que no resulta tan complicado el acceso al empleo como el mantenimiento en el mismo.
- Desde una visión cuantitativa, se corre el riesgo de valorar los programas de inserción sociolaboral sólo por el “número de inserciones” logradas, olvidando que se trata de un **proceso** a medio/largo plazo y que, muchas veces, los resultados no son visibles a corto plazo.

## “TRABAJAR DE NUEVO”

### DISEÑO DE ITINERARIO INSERCIÓN SOCIOLABORAL INDIVIDUAL



## **MOTIVACIÓN**

La pérdida o ausencia de empleo y la consiguiente situación de inactividad producen en el individuo una situación emocional que, en la mayoría de ocasiones, deriva en una falta de interés y problemas de autoestima. Resulta vital ayudar a la persona a recuperar la confianza en sí mismo y la motivación hacia el empleo.

---

## **HABILIDADES SOCIALES Y LABORALES**

Resultan necesarias, tanto para la consecución de un puesto de trabajo, como para su permanencia en el mismo. La comunicación, el trabajo en equipo, la imagen personal, son hoy en día fundamentales en el mercado laboral.

---

## **ORIENTACIÓN PROFESIONAL**

El candidato/a debe hacer un análisis personal. Debe conocerse a sí mismo, sus limitaciones y posibilidades de éxito, y debe utilizar sus capacidades para dirigirse hacia aquellas ocupaciones a las que se adapte mejor.

---

## **TÉCNICAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO**

El candidato/a debe conocer todos los recursos y canales útiles para la búsqueda de empleo y ser capaz de utilizarlos en función del contexto. Además, debe potenciar, por sus propios medios, una búsqueda activa de trabajo.

---

## **INSTRUMENTOS DE CONTACTO**

El candidato/a debe completar las técnicas de búsqueda de trabajo con los instrumentos que permiten la comunicación con la empresa, como la entrevista de selección, primer contacto telefónico, currículum, etc.

## **REELABORACIÓN /ADAPTACIÓN DE SU PROYECTO INDIVIDUAL**

El proceso lógico de búsqueda de empleo lleva a la persona a interrelacionar los aspectos tratados y a elaborar/reelaborar su proyecto personal de inserción laboral. Consiste en diseñar estrategias útiles que nuestros usuarios deben poner en marcha.

---

## **BÚSQUEDA DE EMPLEO**

El candidato/a, debe iniciar lo más rápidamente posible su búsqueda de trabajo, de forma sistemática y adaptada. Esta activación en la búsqueda de empleo se realiza desde el primer día del programa, revisándose y reformulándose constantemente, en función de las necesidades del usuario y de los resultados obtenidos.

---

## **BOLSA DE CANDIDATOS/AS**

Todos los participantes de nuestro programa “Trabajar de Nuevo” están integrados en una bolsa de trabajo. El técnico de intermediación laboral, realiza prospección empresarial sondeando aquellas empresas susceptibles de generar los puestos de trabajo, adaptados a los perfiles profesionales, contacta con otros recursos de empleo, etc. Realizando simultáneamente y posteriormente el seguimiento con la empresa.

---

## **SEGUIMIENTO**

El programa continúa con la activación en la búsqueda de empleo, realizando un seguimiento periódico de las acciones desempeñadas por cada participante, adoptándose las modificaciones necesarias y replanteándose las estrategias de búsqueda de empleo que vayan considerándose necesarias en función de los resultados y de la revisión de objetivos, así como del candidato y del mercado de trabajo.

## EMPLEO Y DESARROLLO



### Presentación Entidad.

C/ San Bernardo 99 – Edificio Colomina 2º B-1  
28015 Madrid Tfno 91 445 02 45

Email: [coordinacionmadrid@empleoydesarrollo.org](mailto:coordinacionmadrid@empleoydesarrollo.org)

En mayo de 1994 nace **EMPLEO Y DESARROLLO**, con el objetivo de ofrecer alternativas formativo-ocupacionales a las personas con especiales dificultades de acceso al empleo, así como el objetivo de desarrollar el sistema europeo de inserción sociolaboral mediante empresas de inserción.

Colectivos como parados de larga duración (PLD), jóvenes sin cualificación profesional, personas perceptoras de Renta Mínima, población inmigrante, mujeres responsables del cuidado y manutención de sus hijos, entre otros, son nuestros colectivos de atención desde el inicio de nuestra andadura.

Para alcanzar estas metas hemos llevado a cabo diversos programas, como a continuación explicamos, adaptados a las características diferenciadoras de los diversos colectivos: “Trabajar de Nuevo”, para colectivos en exclusión social, “Job Club”, orientado a jóvenes, bolsas de empleo, formación ocupacional.... todos ellos dirigidos a ampliar las posibilidades de empleo y conseguir la inserción laboral de sus participantes.

En la actualidad, EMPLEO Y DESARROLLO dispone de varios centros en Cataluña (Sant Cugat del Vallès y Barcelona) Madrid y Pamplona, en los que lleva a cabo sus actividades, centradas principalmente en el desarrollo de programas de inserción laboral y formación ocupacional. Además, en Cataluña y Pamplona, la entidad es promotora y gestiona empresas de inserción laboral (Empresa de Servicios de Inserción. Barcelona y Navarra, Taller de cocina “Txoko” (Escuela de cocina y empresa de inserción).

Nuestra entidad posee el certificado de Calidad ISO 9001

## **BIBLIOGRAFÍA / RECURSOS**

---

CENICEROS ESTÉVEZ J.C, 2003. *Orientación Sociolaboral basada en Itinerarios*. Madrid. Fundación Tomillo

LÓPEZ-ARANGUREN, G. 1999 *¿Cómo desarrollar la empleabilidad?*. Madrid. Cáritas Española.

RUBIO, MEDINA, CEMBRANOS F. 2000. *Motivación y Empleabilidad. La motivación en los procesos de orientación sociolaboral*. Madrid. Cáritas Española

PROG. DE EMPLEO. 2004. *Guía de Orientación para el Empleo*. Madrid. Cáritas Española.

COLEGIO OFICIAL DE TRABAJADORES SOCIALES DE MADRID. 2003. *Manual para el trabajo social de acompañamiento en los itinerarios de inserción*. Madrid.

UNAD, 2000, *Manual práctico para la creación de Empresas de Inserción*. Madrid. UNAD

LÓPEZ-ARANGUREN, L.M. 2002. *Las Empresas de Inserción: Un Marco de Aprendizaje para la Inserción Sociolaboral*. Madrid. Colección Estudios. Consejo Económico y Social.

<http://www.sieres.org>

REDSI, Revista especializada en Formación y Empleo de los Colectivos en Riesgo de Exclusión.  
<http://redsid.cebs-es.org/>



Catalina Murillo

# APROXIMACIÓN AL ESTUDIO Y CONOCIMIENTO DEL ALUMNADO DESDE LA ÓPTICA DEL TRABAJO SOCIAL

**Miguel Meijoeiro García**

DTS. Col. nº 4631

## RESUMEN INTRODUCTORIO

*En este artículo se reflexiona sobre las características culturales, sociales y curriculares del alumnado desde la óptica del trabajo social en los centros de educación secundaria de carácter público. Se analizan estos aspectos en un centro determinado y se comparan las variables observadas en relación a los datos generales de la escolarización en este nivel con los datos estadísticos de la Comunidad de Madrid y con los últimos datos disponibles del Padrón Municipal. Se exponen, consecuentemente, las variables que afectan e inciden en el trabajo social sobre los centros de educación secundaria, destacando los aspectos culturales, socioeconómicos y de formación que el Trabajador Social encuentra en su acción cotidiana.*

## PALABRAS CLAVE

Características del alumnado. Multiculturalidad y trabajo social.

La incorporación del trabajo social a los Departamentos de Orientación de los centros de Enseñanza Secundaria puede proporcionar al equipo directivo y a la comunidad escolar un importante apoyo para la resolución de los problemas del alumnado, el seguimiento y corrección del absentismo escolar, la detección precoz de malos tratos o de situaciones de abandono o la mejora de las relaciones de la familia con el centro escolar. Esta hipótesis de trabajo, coincidente con las tareas que tiene encomendadas el trabajador/a social, plantea la necesidad de lograr un mayor conocimiento objetivo del alumnado y su entorno familiar, cultural y socioeconómico, como primera tarea y meta última, de las actuaciones e intervenciones a realizar.

Desde estas perspectivas cabe preguntarse **cuales serían las características de ese alumnado sobre el que vierte su trabajo el o la, valga la redundancia, trabajador/a social**, en adelante TS. Para ello se ha diseñado una metodología de análisis y observación, construida sobre **un centro de educación secundaria**, enclavado en un barrio céntrico de Madrid, que atiende a la escolarización en Educación Secundaria, ESO y Bachillerato LOGSE, con un número total de alumnado situado en un entorno de unos 550/600 , en un único turno de mañana.

## LA OBSERVACIÓN Y EL ANÁLISIS DE LA REALIDAD CERCANA

En este análisis hay que tener en cuenta los datos referentes a **nacionalidad, distribución por sexo en los distintos ciclos y enseñanzas, peso del alumnado extranjero en los estudios de Bachillerato, entre los repetidores y entre los que reciben enseñanza de apoyo.**

La composición por nacionalidades del centro observado es la siguiente:

<b>Nacionalidad</b>	<b>Número de alumnos</b>	<b>Nacionalidad</b>	<b>Número de alumnos</b>
Española	349	Francia	2
Alemania	2	Gran Bretaña	1
Argentina	4	Guinea	3
Bolivia	1	Italia	1
Brasil	1	Japón	1
Bulgaria	2	Marruecos	8
Burkina Faso	1	Mozambique	1
Chile	3	Perú	20
China	10	Polonia	2
Colombia	18	República Dominicana	22
Corea del Sur	1	Rumania	2
Cuba	3	Turquía	1
Ecuador	73	Venezuela	3
Filipinas	8		

- **El 64% de alumnado es español.** En otras palabras, los alumnos extranjeros suponen un tercio del total del alumnado, lo cual favorece teóricamente la integración.
- **Los alumnos de América del Sur y de América Central suponen un 27% del total del alumnado y un 76% sobre el total de extranjeros.**

Desde las perspectivas descritas, en relación con los aspectos multiculturales y el nivel de logro alcanzado de los alumnos, en el centro observado podríamos señalar:

- En el centro cursan estudios 543 alumnos, de 27 nacionalidades diferentes, incluidas la española y las comunitarias. **La distribución por sexo es casi del 50%, 271 son mujeres y 272 hombres. El 36 % de los alumnos/as son extranjeros<sup>1</sup>. Sin embargo la relación hombre/mujer/país de origen varía en los distintos ciclos y enseñanzas.**
  - En el **Primer Ciclo de la ESO**, 71 alumnos/as en total, el 54% de los alumnos son varones y las alumnas representan un 46%. **El 94,4% de los alumnos son extranjeros, con mayor peso de varones, el 58,2%.**
  - En el **Segundo Ciclo de la ESO**, 160 alumnos, la relación alumno/a se invierte, y encontramos un 59% de alumnas y un 41% de alumnos. Del total de alumnado, **el 42% son extranjeros, de los que el 57,6% son varones y un 42,4% mujeres.** En otras palabras la distribución por sexo varía si se tiene en cuenta el origen de los alumnos. Además en el Segundo Ciclo el peso del alumnado extranjero se reduce casi en la mitad en relación al Primer Ciclo.
  - En Bachillerato, 271 alumnos en total, el 57% son mujeres y el 43% son varones. En estas enseñanzas, **únicamente 60 alumnos son extranjeros lo que representa un 22% de peso, catorce puntos por debajo de la media del propio centro**, lo que indica que existe una autoeliminación del proceso educativo una vez terminada la escolaridad obligatoria. **La distribución por sexos es favorable a las mujeres, ya que son el 57%, el mismo porcentaje que en el total de alumnos de Bachillerato.**

En consonancia con lo anterior puede deducirse que el peso de los alumnos extranjeros **disminuye en función de los niveles superiores de las enseñanzas, pasando de un 94,4% en el primer ciclo de la ESO a un 22% en el Bachillerato. La presencia de mujeres es mayor en las enseñanzas de Bachillerato.**

**Las causas de esta distribución por edades y ciclos se deben fundamentalmente en mi opinión al fenómeno de acrecentamiento de la emi-**

---

<sup>1</sup> Incluidos los comunitarios y del resto de Europa.

**gración, lo que incide en un mayor peso y presencia de alumnos extranjeros en los primeros ciclos de la ESO.** También es preciso tener en cuenta que el Bachillerato ya no es enseñanza obligatoria, lo que ocasiona una menor demanda, sobre todo dada la no obtención, en muchos casos, del correspondiente grado en la ESO. Por otra parte, es importante **resaltar también el hecho observado de la igualdad en el comportamiento escolar de las mujeres en el Bachillerato**, en el que el peso de las alumnas extranjeras es mayor que el de los alumnos extranjeros y similar al del total de mujeres sobre alumnos para el conjunto del Bachillerato.

- Completando estas observaciones con las referentes al número de repetidores en la ESO encontramos:
  1. En el Primer Ciclo el total de alumnos repetidores son 29, de los que únicamente 10 son mujeres y son hombres 19 ( un 34% y un 65% respectivamente). **El 69% de los repetidores son extranjeros, mayoritariamente varones en un 65%.**
  2. En el Segundo Ciclo el total de alumnos repetidores es de 35, de los que el 37% son mujeres y 63% varones. **Los extranjeros representan un 54% del total con un fuerte peso de los varones, el 74%.**

**Por tanto se deduce la incidencia del fracaso escolar en este sector del alumnado extranjero, preferentemente varones.**

Si además se examina las enseñanzas de apoyo, encontramos que casi el 100% de sus alumnos son extranjeros, 35 de los 38 alumnos totales de estas enseñanzas, el **92% del total**, y en un 54% varones.

## **¿CUÁLES SERÍAN LAS VARIABLES O ITEMS QUE GUIARÍAN AL TS EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO?**

En primer lugar, para su descripción y enumeración es preciso referenciar los datos del propio centro con las características generales del alumnado en la Comunidad de Madrid y completar esta información con los datos generales de esa población. Para ello se puede acudir fácilmente a los datos y series tanto del Ministerio de Educación y Ciencia, como a los que ofrece el Instituto Nacional de Estadística, o el Ayuntamiento en sus respectivas páginas web<sup>2</sup>.

Desde esta perspectiva encontramos que la población sobre la que se inserta y actúa el centro se caracteriza por una fuerte presencia de emigrantes, singularmente ecuatorianos, que son los predominantes en la Comunidad de Madrid, al igual que en el centro observado, de acuerdo con lo indicado en el Anuario Estadístico de España 2004 del INE, en base a los datos del Censo 2001.

La población extranjera de Madrid región se distribuye de la siguiente forma<sup>3</sup>:

<b>CUADRO 2</b>		
<b>Nacionalidad</b>		<b>Número Total</b>
<b>Total no españoles</b>		362.617
<b>Comunitarios</b>	Reino Unido	4.844
	Alemania	4.705
	Francia	6.963
	Portugal	6.620
	Italia	5.654
<b>América del Sur</b>	<b>Ecuador</b>	<b>85.659</b>
	<b>Colombia</b>	<b>49.985</b>
	Argentina	7.793
	<b>Perú</b>	<b>19.165</b>
	<b>República Dominicana</b>	<b>14.141</b>
	Cuba	5.379
<b>África</b>	Marruecos	38.256
<b>Asia</b>	China	7.568
<b>Europeos no comunitarios</b>	Rumanía	21.623
<b>Resto de países</b>		84.352

<sup>2</sup> Fuente: Estadísticas del Ministerio de Educación y Ciencia.  
<http://wwwn.mec.es/mecd/jsp/plantilla.jsp?id=311&area=estadisticas>  
 Datos Avance curso 2003-2004, a 14 de septiembre de 2004.  
 Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Curso 2000-2001.  
<http://www.ine.es/prodyser/pubweb/anuario04/anuario04.htm> Anuario Estadístico 2004.  
 Fuente: Ayuntamiento de Madrid :  
[http://www.munimadrid.es/Principal/menus/publicacionEs/anuarios/index\\_2.html](http://www.munimadrid.es/Principal/menus/publicacionEs/anuarios/index_2.html)

<sup>3</sup> El orden en que aparecen consignados se debe al mayor peso en el total de la población de España.

En esta Comunidad únicamente el 10% de los no españoles proviene de países comunitarios (33.753) y el 90% proviene de otros países (323.343 de los que casi el 52% son mujeres). **En la Comunidad de Madrid, el porcentaje de población extranjera se sitúa entre un 3 y un 5%<sup>4</sup> del total de la población.** Por supuesto debe recordarse que en este análisis y cita de referencias nos estamos refiriendo siempre a población de derecho.

En el centro observado podríamos encontrar que las nacionalidades extranjeras serían **fundamentalmente las de América del Sur y Central**, y por este orden: **Ecuador, Colombia, Perú y República Dominicana**. Existiría también una presencia de alumnos procedentes de China y de Marruecos y una presencia, casi testimonial de alumnos comunitarios y del resto de Europa. **El Ministerio de Educación y Ciencia en su publicación “Datos y Cifras. El Curso Escolar 2004/2005” señala, en el avance correspondiente al curso anterior, 2003-2004, que el 50,5 % del alumnado extranjero procede de América del Sur y Central<sup>5</sup>.**

Asimismo el Ministerio de Educación y Ciencia en dicha publicación señala que, **en la Comunidad de Madrid el 10,2% del alumnado era extranjero. Como se ha señalado, en el centro observado, de carácter público, este porcentaje se eleva hasta un 27%, lo que supone un incremento que triplica el valor de la variable.** El MEC indica también que se estima que, para el total de alumnos no universitarios en España, unos 500.000 serán alumnos extranjeros, lo que representa un fuerte incremento con respecto al curso 2003/2004, cercano al 13%. **La presencia de alumnos extranjeros ha ocasionado que, por ejemplo, según señala el citado informe, en el caso de la ESO se produzca por primera vez un incremento del alumnado desde su implantación en el curso 1999/2000.**

Podemos concluir que **el trabajo del TS se inserta en un ámbito multicultural.**

Las perspectivas de carácter multicultural en las que se inserta la intervención del TS hacen preciso que oriente su trabajo teniendo en cuenta los propios aspectos multiculturales, socioeconómicos y de formación.

<sup>4</sup> Fuente INE, Revisión del Padrón Municipal a 1-1-2002.

<sup>5</sup> En el centro observado la cifra de extranjeros proveniente de América del Sur y Central es muy superior a esta media; ya hemos señalado que supone el 76% del alumnado, o sea, un 50% más que la media de la Comunidad de Madrid.

## ● Los aspectos multiculturales

En la vida del centro y en la conducta del alumnado extranjero el TS deberá tener en cuenta **las dificultades primarias derivadas del proceso de integración**, la **formación anterior suele no ser homogénea** y por ello surgen **necesidades de refuerzo** que deben abordarse desde la óptica compensatoria, **refuerzo aún mayor, aunque cualitativamente con menor peso absoluto, en el caso de alumnos procedentes de Asia o de África o del este de Europa, por el problema del lenguaje.**

La formación anterior suele no ser homogénea y por ello surgen necesidades de refuerzo.

Por otra parte, deben tenerse también en cuenta los **aspectos relacionados con las creencias religiosas**, singularmente será preciso seguir de cerca e impulsar, logrando el apoyo de los padres, la escolarización en la edad obligatoria de las niñas y que, una vez alcanzada la pubertad, algunas creencias suelen hacerles abandonar sus estudios.

No suelen darse en los centros casos de discriminación por razón de origen, pero el TS tiene que estar atento a una posible existencia, ya entre los alumnos, de grupos de amigos, que suelen coincidir por nacionalidades, de cara a evitar posibles diferencias con otros alumnos en el propio centro o a la salida.

## ● Los aspectos socioeconómicos

**Debido a las especiales circunstancias del trabajo de los padres y del tipo de familias el absentismo del alumno joven extranjero es difícil de seguir y evitar.** El tema es complejo debido a la composición de las familias, que en el caso de las provenientes mayoritariamente de América del Sur y Central presentan núcleos familiares con mayor incidencia de monoparentales, imagen paterna difusa, y trabajo de largas jornadas del padre o madre. Estos dos factores ocasionan, junto con un cierto deslumbramiento por el nuevo ámbito de referencia vital en el que se sumerge el alumno, una falta de importancia al hecho del absentismo. Se produce además el hecho de que el progenitor no puede dedicar mas tiempo al hijo, ya que debe trabajar para mantenerlo.

El nivel cultural del ámbito familiar no propicia el estudio, debido a la falta de medios.

**El nivel cultural del ámbito familiar no propicia, por otra parte, el estudio, debido a la falta de medios**, por lo que el TS tiene que contemplar la posibilidad de acudir a otras ayudas de tipo social que compensen la desigualdad de origen.

Por supuesto que estos aspectos **son comunes a los alumnos españoles o europeos**, pero su incidencia se agrava cuando, en un alumno o alumna extranjera, confluyen con otras diferencias.

### ● **Los aspectos educativos y de formación**

Para el TS **será importante seguir el ritmo de aprendizaje de estos alumnos extranjeros de cara a propiciar su continuación en el sistema educativo, la obtención del grado en la ESO y su posible paso a otras enseñanzas secundarias**. Como antes se ha señalado, este es un aspecto común de todo el alumnado, pero presenta serias dificultades su logro, la promoción de curso y de enseñanzas, en el caso del alumnado extranjero.

La detección precoz del absentismo puede evitar la falta de escolarización así como, otras posibles circunstancias negativas para el joven o la joven de cara a su futuro personal.

Ya se ha señalado la importancia de tratar de evitar el abandono escolar y el absentismo, temas en los que el TS colabora con los Tutores en cada centro. Su detección precoz puede evitar la falta de escolarización así como, otras posibles circunstancias negativas para el joven o la joven de cara a su futuro personal.

## CONSIDERACIONES FINALES

Volviendo al comienzo de esta exposición, podríamos comprender la complejidad añadida que estas variables suponen para el trabajo social en los centros. En el centro observado habría que tener en cuenta, por consiguiente, las siguientes variables: **Nacionalidades de origen del alumnado; situación sociofamiliar, trato recibido, nivel de protección, tipología de la familia; conocimiento del idioma español; conocimiento de la lectura y la escritura; distribución del peso del alumnado extranjero por cursos; porcentaje de alumnos que promocionan a otras enseñanzas; absentismo escolar y sus causas; abandono escolar.** Estos datos deberán siempre tener en cuenta y cruzarse con los de sexo, edad y nacionalidad. La observación de estas variables, **con el obligado y debido secreto profesional**, curso tras curso permite un más profundo conocimiento de la realidad sobre la que opera nuestro trabajo.

El panorama de la integración sociocultural y educativa del alumnado extranjero en la enseñanza secundaria es complejo y presenta dificultades duras y marcadas para estos alumnos. **El fenómeno es, por otra parte, de carácter creciente. El TS debe facilitar o, al menos contribuir, a su plena integración.**

# PLANIFICACIÓN DE PROGRAMAS

**Teresa Zamanillo Peral**

DTS. Col. nº 2381

Profesora Titular de Trabajo Social

Universidad Complutense de Madrid

## RESUMEN

*En este artículo se pretende persuadir a los profesionales de que la planificación de programas es más que un conjunto de actividades que se ponen en marcha para introducir acciones en los grupos de la población. Es, sobre todo, un proceso que, mediante la observación participante, el análisis de todos los elementos del sistema y la evaluación del plan de acción puede posibilitar un conocimiento para la acción que pueda ser formalizado en la literatura de trabajo social, para dotar a la intervención de elementos de análisis que sirvan de referencia a las teorías de tercer nivel o teorías de la acción.*

## PALABRAS CLAVE

Planificación de programas. Investigación-acción. Conocimiento para la elaboración de teorías de tercer nivel. Sistema institucional. Sistema cliente. Equipos profesionales.

## MARCO DE REFERENCIA

La planificación de programas de acción es un momento del método que, a la vez, constituye una manera de abordar la realidad desde una perspectiva de investigación-acción. Si nos situamos en este punto de mira podremos contribuir a la elaboración de teorías de tercer nivel o teorías de la acción.

La afirmación con la que comienzo este artículo parte de la siguiente premisa: la intervención profesional es una cuestión de suma complejidad en la que hay que tener en cuenta todos los elementos del sistema social en el que se desarrolla cualquier programa. Con ello se puede lograr una matriz explicativa de los mismos y podremos avanzar en la construcción de hipótesis y conceptos sensibilizadores que ayuden a la producción de más conocimiento en el campo de la intervención social. Sin embargo, en Trabajo Social el diseño de programas se utiliza, en general, como un instrumento básico para poner en marcha acciones; no se elabora una reflexión profunda de los elementos de análisis que pueden aportar su evaluación; y, por lo general, los manuales sobre planificación limitan la operación del análisis y el diagnóstico a la observación de un conjunto de variables que están fuera del campo de acción de quienes van a ejecutar los programas. En otras palabras, ponen la mirada hacia el exterior y analizan las variables del llamado campo de intervención con una pretensión objetivista. Desde mi punto de vista éste es un análisis incompleto. Los límites de un programa institucional no se agotan en su acción. Por el contrario, puesto que toda institución está influenciada por las exigencias históricas que le dan sentido, por la estructura política que caracteriza la naturaleza, el desarrollo y aplicación de las políticas sociales, por los aspectos del medio social y cultural en que se inscribe y por el equipamiento, los recursos, la experiencia profesional, el conocimiento y la ideología de los integrantes de la misma, toda puesta en marcha de un programa sirve para la investigación de todos esos aspectos.

Por todo ello, los proyectos de intervención en cualquier problemática social han de comprender la explicación de lo anteriormente expuesto, y también, contar con el sistema de ayuda profesional. Éste está compuesto por tres elementos en constante interacción, a saber: el sistema institucional, el sistema cliente (bien sea una persona, una familia, un grupo, o una comunidad) y el equipo profesional. La relación dinámica entre estos tres elementos señala un camino de comprensión y de interpretación diagnóstica en una línea de interdependencia, de intersubjetividad, por tanto, de observación participante. El equipo profesional se sitúa de esta forma en un lugar de implicación (en oposición a una mirada que

pretende alcanzar la objetividad y se fija en la realidad como un objeto que ha de ser modificado) y tiene en cuenta la variable de la posición del observador que, inexorablemente, modifica la realidad. No está de más redundar en que la mirada del investigador sobre la situación está impregnada por unos valores que influyen en la percepción de la realidad que observa, por lo que una orientación teórica es el deber que todo profesional ha de emprender para lograr la máxima objetividad. Fiel a este postulado metodológico que, en las ciencias sociales ocupa un lugar de primer orden, voy a indicar a continuación algunos criterios sobre estos tres elementos, que nos proporcionan un marco de referencia para evaluar un diagnóstico de la situación previo al plan de acción.

## **La Institución**

La organización del trabajo, la cultura, los valores, el conocimiento, las relaciones entre los integrantes, los recursos, los propósitos y la ideología de los participantes en un proyecto son características de la entidad. Ésta, entre otras, es la razón por la que todos esos aspectos han de ser tenidos en cuenta para la comprensión diagnóstica a la manera de elementos o variables que van a condicionar el proceso de planificación, ya que determinan el clima o talante institucional, y los criterios de selección de objetivos que influyen en los resultados.

La organización y sistematización del trabajo requiere algunos principios básicos que a continuación expondré brevemente a la manera de criterios de planificación que debieran observarse rigurosamente en las instituciones tanto públicas como privadas. A mi juicio, la ausencia de los mismos crea un ambiente de trabajo caracterizado por la desmotivación, la ineficacia e ineficiencia y el despilfarro de energías. Características, entre otras, de la inercia de los sistemas institucionales tan propia de nuestro tiempo.

Este criterio es fundamental para sentar los siguientes principios:

a) Para que un grupo profesional o una institución tengan éxito es preciso que el producto de su trabajo tenga relación con lo que las personas necesitan; y que el servicio que presta la institución sea eficaz y coherente con los fines de la misma. Una institución de servicios elabora como la empresa determinados bienes, tanto en el área de la educación (información y conocimiento), como en el área de la sanidad (servicios encaminados a la mejora de la salud), o en el de la vivienda, calidad de vida de los ciudadanos, etcétera.

b) Para que un equipo o institución sean eficaces debe hacerse el máximo uso de sus profesionales y recursos. Es fundamental, por tanto, que se obtenga la producción óptima en las condiciones existentes y que se haga un esfuerzo constante por mejorarlas. Ello supone la creación de un ambiente de trabajo que estimule al personal a prestar su máxima colaboración y a introducir cambios, puesto que sin éstos el equipo se estanca. Asimismo, las áreas de responsabilidad deben estar bien definidas, debe existir un procedimiento de toma de decisiones y un sistema de control que asegure el desarrollo y resultados de la gestión que se está realizando, así como un uso racional del tiempo, que tenga en cuenta no tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos. Todo lo cual cabe resumirse en el concepto de eficiencia.

c) La relación entre servicio y ciudadanos merece algunas reflexiones aparte. Para este examen se recomienda preguntarse acerca de la misión que tiene encomendada el grupo profesional en la institución. Con relación a la profesión de Trabajo Social, el hecho de que la pregunta se formule raras veces -al menos de forma clara y aguda- y que tan rara vez se le dedique el estudio necesario forma parte, a mi juicio, de la escasa capacidad para elaborar estrategias adecuadas a los fines institucionales y profesionales. La función para la que el Trabajo Social nació, en términos anglosajones, es conceptuada como *administración de la dependencia*. Este término marca una línea ideológica muy clara, por lo que se presta a muchas interpretaciones en las que no me puedo detener en estas páginas, pero que es preciso reflexionar a fondo. A grandes rasgos podemos decir que trabajamos con poblaciones que presentan mayores o menores grados de dependencia de la Administración o de servicios privados. Mas ello no significa que los individuos no puedan ser entrenados en la ayuda que pueden prestarse a sí mismos con el fin de alcanzar mayores grados de autonomía. Una estrategia de este tipo permite emerger el poder del sujeto que todos llevamos dentro y que por los condicionantes de la vida está más o menos alienado.

## **El sujeto, familia, grupos, población**

Es muy amplio ya el conocimiento que tenemos los trabajadores sociales del *sistema-cliente*, pero lo que me interesa destacar en esta breve referencia es que el ciudadano no es neutral. La idea que tiene del servicio que se le ofrece está cargada de esquemas, prejuicios, expectativas y valoraciones que conforman una representación social previamente imaginada. Es evidente que la percepción y expectativa que tiene el usuario de un servicio está condicionando un tipo de es-

trategia profesional y, por tanto, de relación. A grandes rasgos esta relación puede ser asistencialista con fuerte acento en hacer algo por él; una relación que enfatiza la profesionalidad entendida como tecnocracia; o bien una relación participativa en la que existe una mayor simetría y en la que el objetivo profesional es trabajar con el cliente para que éste logre capacidad de decisión y autonomía. En cualquiera de los casos algunas de las preguntas que han de formularse son: ¿quién es el usuario que solicita el servicio? Se trata de saber qué quiere; qué manifiesta; cuál es su demanda explícita e implícita; cómo la plantea; quién es el remitente; cómo puede redefinirse esa demanda en caso de que sea inadecuada, indiscriminada o no apropiada para los fines del servicio. Éstas, entre otras, son preguntas esenciales para el conocimiento de las necesidades que plantea.

Acerca de la *demanda* es preciso clarificar las vías por las que puede venir planteada. Algunas de ellas son:

- La publicidad que se ha hecho del servicio.
- Lo que otros profesionales han informado acerca del servicio.
- Lo que los mismos usuarios se cuentan entre ellos sobre el servicio.
- La idea que los grupos sociales y la sociedad en general tienen sobre el servicio profesional.

Pero, en definitiva, conocer qué plantea el usuario supone ir más allá de la demanda y descubrir qué se oculta detrás de la misma. Se trata del paso fundamental de la operación de estudio y diagnóstico. Para una buena elaboración diagnóstica es necesario tener en cuenta los siguientes elementos: el objeto de estudio e intervención, concepción de la realidad social del profesional (ideología), el marco de referencia teórico con el que el profesional opera, el método entendido como procedimiento que guía la acción y el análisis de las experiencias recogidas en la literatura. La disciplina de Trabajo Social ha reducido estos pasos a uno, el método. Su excesiva preocupación por cuestiones metodológicas le ha impedido estudiar y nutrir sus conceptos de contenidos que doten el ámbito de intervención de una epistemología orientadora de las transformaciones sociales que se pretenden llevar a cabo. En otras palabras, no se ha prestado la debida atención al conocimiento teórico que está en el fundamento de la intervención ni tampoco a la necesidad de relacionar éste con las técnicas y el objeto de estudio.

En este punto conviene recordar -a pesar de ser redundante- que el concepto de modelo es una construcción teórico-práctica que sirve de referencia para la intervención. El modelo no guarda relaciones de igualdad con la realidad, sino que

trata con su elaboración de explicar y representar la realidad en la que se quiere intervenir. En ese sentido el modelo abarca la globalidad del proceso y ha de estar compuesto por los siguientes elementos: ideología, enfoque teórico, objeto de estudio, ámbito de intervención, método, y experiencia. En general, en Trabajo Social se ha tendido a creer que el modelo se refería a los dos últimos puntos, de manera que el método ha sido comprendido y utilizado como simple procedimiento, mientras que, por su parte, la experiencia ha sido tomada como un ejemplo que hay que copiar.

## **El profesional**

El papel del Trabajador Social es de mediador entre las necesidades que sienten los usuarios y los requerimientos normativos que impone la organización. Para Sebastián Sarasa, además de este papel, ejercen otro sumamente importante para los fines de este trabajo que nos ocupa, a saber, el de *mediación comunicativa*. La información es el principal recurso con el que cuenta el profesional para seleccionar los criterios de bienestar social y concretar programas mediante la sistematización de los datos elaborada en estudios técnicamente fundamentados. La comunicación es el instrumento principal que tiene el Trabajador Social para vincularse con los usuarios, para conocer sus necesidades, vivencias, situaciones de crisis o de sufrimiento, y para acceder al acto de comprensión de las circunstancias de su malestar desde su propia perspectiva. Esta unidad de interacción que se establece en el encuentro profesional proporciona múltiples posibilidades de información para fundamentar programas adecuados a nuevas situaciones que traten de transformar circunstancias poco propicias. Porque en definitiva, la evaluación diagnóstica es el ordenamiento y la categorización de los datos que observa el profesional orientado a producir cambios. Ahora bien, es importante tener en cuenta que este ordenamiento precisa teorías que lo sustenten. Los trabajadores sociales, más volcados hacia la acción que al análisis de los problemas, creen poder intervenir sin pensar y teorizar acerca del objeto de intervención, lo que acarrea múltiples problemas que he analizado en otros textos y que superan el contenido de estas páginas.

## EL DIAGNÓSTICO

El diagnóstico procede de un estudio realizado previamente que finaliza en la elaboración de unas hipótesis. Inicia el desarrollo de un programa y consiste en el reconocimiento que se realiza en el terreno mismo donde se proyecta ejecutar una acción determinada; de los síntomas y de los hechos reales y concretos de una situación problemática (Espinoza Vergara, 1983). En otras palabras, el diagnóstico es la interpretación de los datos de estudio o la definición del problema.

Mas lo que aparentemente se presenta como un problema no siempre lo es. Ésta es una verdad de Perogrullo, pero es preciso subrayarla, porque lo que a primera vista aparece como elementos de un problema muchas veces son simplemente síntomas; y, con frecuencia, los síntomas más visibles son los menos reveladores. En Trabajo Social llama la atención leer diagnósticos que no son más que la relación de una serie de problemas segmentados, es decir sin conexión alguna entre sí. Esto no es más que una falacia derivada de una influencia tecnocrática debido a errores de traducción del lenguaje de la literatura de administración de empresas de la que se ha hecho mucho uso en programación. Por ello, definir o interpretar un problema es precisar también las relaciones que tiene con otros problemas existentes y de qué modo se influyen entre sí. Pues los problemas sociales constituyen cadenas que sólo su unidad e interconexión puede explicar su verdadera dimensión. Esta interconexión permite ver cómo se ha producido la gravedad del problema por sus efectos multiplicadores, razón por la que, en ocasiones, sea conveniente elaborar varios proyectos a la vez para conseguir el diseño de programas integrales con un enfoque interdisciplinar. Es obvio que la problemática de la toxicomanía no afecta únicamente a las víctimas de un modo personal, sino que su padecimiento llega a las familias, a la escuela y al barrio, ya que todos están participando en un contexto que condiciona sus conductas. De ahí que en el análisis del problema es preciso estudiar su origen, cómo se produce y se reproduce en el contexto en que se desarrolla y actúa, y cuáles son sus consecuencias en caso de no intervenir.

Por estas razones, para Manrique y Muguiña, del Equipo de CELATS (Centro Latinoamericano de Trabajo Social), “sería ingenuo, igualmente, aproximarse al estudio de un problema social teniendo en cuenta solamente quién y de qué modo sufre sus consecuencias y se perjudica por ello, como si no hubiera, a la vez, y contradictoriamente, no sólo fuerzas que lo propician, sino que se benefician de ellos con mayor o menor conciencia o grado de cinismo (...) De ahí que, igualmente, cuando nos preguntemos qué otras acciones se están realizando frente al

problema considerado, no basta con evaluar posibles duplicidades, y preocuparse por una racionalización adecuada en el empleo de los recursos -lo que sin duda es importante-, sino también no sólo qué fuerzas más o menos espontáneas, sino qué otros proyectos o políticas -inclusive las gubernamentales y oficiales- obran en sentido contrario del propósito expreso de un proyecto en particular". Tener en cuenta las contradicciones internas de un proyecto, y los efectos no deseados que pueden producirse, permite evaluarlo con mayor rigor por su adecuación a la realidad del contexto en el que se actúa.

Con relación a la confusión entre los síntomas y el problema en sí Peter F. Drucker afirma que el diagnóstico sintomático solamente está permitido cuando los síntomas son dignos de confianza. Por eso, para llegar a la definición de un problema, es preciso buscar lo que se llama *factor crítico*. Según lo señalado anteriormente, es obvio que los problemas sociales se presentan en general como una interrelación de causas y efectos en las que es difícil establecer una sola causa desencadenante. Esto dificulta la interpretación diagnóstica. Hablar del *factor crítico* supone desvelar y analizar todos los componentes del sistema de ayuda profesional. Por ejemplo, el *factor crítico* en una Residencia de Ancianos, de un problema que se presenta aparentemente como de convivencia entre los residentes, puede no ser tal, pues puede ocultar un problema en la estructura de la organización. Si se pone en marcha un programa directamente destinado a mejorar la convivencia, sin analizar aspectos organizativos, se corre el riesgo de que el programa no dé los resultados que se pretenden.

Pero el diagnóstico en los proyectos sociales no es una cuestión simplemente técnica. Mas al contrario, remite a una cuestión ideológica y de formación. Se trata de conocer los fines que se persiguen al elaborar un programa. Los fines indican aquello que se desea alcanzar en coherencia a los valores y, por tanto a la representación mental de los problemas sociales que el equipo o la institución posea. Muchas veces entran en conflicto la ideología de los profesionales y el sistema de valores de la institución. En estos casos, la habilidad para la estrategia forma parte del acopio de conocimiento y de formación que los profesionales han de tener, tema al que se ha prestado muy poca atención en Trabajo Social. La coherencia entre ideología, elección del enfoque teórico y método a llevar a cabo son los principales elementos de la elaboración del diagnóstico.

Otros aspectos que han de tenerse en cuenta en la elaboración del diagnóstico son los siguientes:

- El diagnóstico en Trabajo Social siempre es un conocimiento para la acción.
- La concepción dinámica de la realidad social. El diagnóstico exige un diálogo constante con el campo de intervención, puesto que la realidad social la construimos los agentes en interacción, y esta relación está en permanente cambio.
- Lo señalado anteriormente obliga a elaborar hipótesis que nos van a ir aproximando a la realidad progresivamente.
- Por tanto, definir la realidad objeto de intervención significa que -en ocasiones- ha de ser redefinida de acuerdo a los nuevos descubrimientos que se vayan haciendo durante el proceso de elaboración diagnóstica.
- De esta forma gradual, el objeto de intervención se va precisando, delimitando y particularizando en una unidad de análisis o foco de atención, o lo que más arriba se ha llamado *factor crítico*. Han de hacerse, pues, esfuerzos de concreción.
- En la elaboración diagnóstica es fundamental tener en cuenta la viabilidad del problema que se ha delimitado como objeto de intervención. El análisis de ésta ha de centrarse en varios aspectos:
  - a) Las posibilidades reales de intervención del problema.
  - b) Los recursos disponibles para abordar la intervención.
- Ambos aspectos están en relación con las capacidades de los usuarios, con los servicios que presta la institución, con la formación de los profesionales y las posibilidades reales que presta el entorno.
- Es preciso pues, analizar las *influencias dominantes* que están ejerciendo una presión condicionante o están favoreciendo la modificación de las circunstancias. Ello está en relación con el análisis de las fuerzas de resistencia y las fuerzas impulsoras del cambio en el sistema. Sabemos que el miedo a perder ciertas ventajas, el deseo de mantenerse en los hábitos y rutinas ya adquiridos, el miedo a perder seguridad, y muchos mecanismos de acomodación que generan los sistemas, tanto individual, como grupal e institucional, bloquean o amortiguan, al menos, la motivación y las aspiraciones a lograr una mejora.
- La viabilidad de la intervención debe ser estudiada junto con el *sistema cliente* con el que se trabaja. Esto es esencial porque la aceptación del diagnóstico y del programa garantiza un mayor éxito al mismo.

En conclusión, la valoración diagnóstica es el ordenamiento y la categorización de los datos que observa el profesional. Mas ésta ha de elaborarse siempre con

un marco teórico: no es lo mismo conceptualizar sobre conductas conflictivas en adolescentes de una forma u otra. Éstas pueden ser vistas como un problema patológico, como una desviación de conducta que genera desorden social, como un problema de demasiado tiempo libre, o como una falta de oportunidades para generar aspiraciones que les permitan hacer proyectos sobre su vida.

## **LA DEFINICIÓN DE OBJETIVOS**

Con frecuencia se confunden los objetivos con las intenciones, con deseos o proyectos. Pero planificar o formular un plan es determinar los objetivos, identificar las actividades y fijar la secuencia: esto es, la etapa de la organización de una acción en términos concretos, una actividad que conduciría a un cambio deseado.

La definición de los objetivos es la piedra angular de toda la lógica, ya que representa una síntesis entre una intención, que puede ser generosa, y una transformación, que debe justificar la acción desencadenada en nombre de la intención. Es fácil confundir objetivo con finalidad y con meta, de hecho, son sinónimos. La definición de objetivo choca con dos tipos de dificultades: las exigencias de precisión en su formulación y aquellas que consisten en evaluar los objetivos en una relación dinámica con su contexto: los impactos y las consecuencias imprevistas.

El resultado de una acción se percibe a menudo como un cambio ya que cualquier cosa puede ser diferente. Pero un cambio en la situación no es necesariamente el resultado de un programa; por tanto, no se pueden valorar los objetivos alcanzados sin situar éstos en el conjunto de los efectos del programa. A continuación expongo las ideas de Ricardo Zúñiga, a quien estoy siguiendo para la elaboración de esta parte, sobre lo que es un objetivo y lo que no es.

**Un objetivo no es una misión, ni una finalidad, ni una meta.** Las misiones y las finalidades son formulaciones que expresan la razón de ser profunda, permanente (así pues, inmutable) de un organismo. Ejemplos todos de fines de la institución son: la producción de conocimiento en la Universidad, la protección de la salud en los hospitales, entre otros. Las misiones y las finalidades pueden incluir una variedad de metas y de medios para alcanzarlos, pero no se refieren a una acción concreta ni se dice qué se ha de hacer.

Una meta es una orientación, una dirección general, todavía abstracta pero que sugiere una tarea a cumplir. Lleva a menudo el nombre del programa: la reinser-

ción social; la ayuda a domicilio; el desarrollo de la autonomía; la creación de empleo. Todavía en este momento es preciso responder a la cuestión: ¿cómo se va a realizar? Las metas pueden ser también inmutables en el tiempo, no especifican un resultado ni los medios para alcanzarlo.

**Un objetivo no es una actividad.** Una actividad puede ser formulada como un objetivo intermedio, pero todavía queda un *medio* para alcanzar el objetivo. Así: establecer un clima de confianza; organizar encuentros de grupos; evaluar las necesidades de los usuarios son actividades, sin embargo en la mayor parte de los programas que he evaluado aparecen como objetivos. Expresadas de esta forma se quedan en meras actividades inespecíficas. La definición adecuada de una actividad debe incluir la descripción concreta de una acción: *quién hace qué, con quién, cómo, cuándo, con qué y con qué apoyo.*

**Un objetivo remite a los usuarios no a los técnicos.** Generalmente los objetivos expresan mandatos del profesional: aquello que él desea atender o alcanzar o lo que debe hacer. Por ejemplo, los verbos ayudar, facilitar, apoyar, favorecer son objetivos del profesional, ya que expresan sus deseos, sus intenciones, o sus mandatos en relación a su rol profesional. La pregunta: ¿alcanzó el objetivo buscado? se transforma en otra: ¿he hecho mi parte? De esta forma se invierte el sentido de la acción. El evaluador se centra en los resultados alcanzados, es decir, es una acción despersonalizada lo que se cuestiona; el técnico suele poner el acento en los esfuerzos que él ha realizado, cuestión que sólo le compete a él.

**Para la definición de objetivos ha de distinguirse entre verbos de conocimiento y verbos de acción.** Los primeros son aquellos que al realizarse no modifican el estado de las cosas y de los hechos. Conocer, evaluar, planificar sólo cambia la percepción que tenemos de la realidad. Mientras que los verbos de acción sí modifican el estado de las cosas y de los hechos, como por ejemplo: disminuir los conflictos relacionales en la institución generando conductas alternativas de cooperación entre los internos.

El objetivo es pues el logro que se pretende alcanzar al finalizar las actividades proyectadas; en otras palabras, es la formulación anticipada del resultado que se quiere producir; es una previsión del resultado de la acción. Se expresa como un cambio *verificable, observable, que puede ser constatado, que puede ser atribuido al programa y que permite alcanzar las metas del programa.*

- Utiliza indicadores (signos, evidencias, síntomas) para identificar el resultado deseado: empleos creados, suicidios evitados, mantenimiento de personas en el domicilio, etcétera.
- Especifica las fuentes de información y los instrumentos de medida utilizados para constatar los resultados.
- Expresa el resultado como una constante, una medida del cambio alcanzado.
- Toma habitualmente la forma gramatical de una frase: con un sujeto que define el foco de la intervención; con un verbo que define la actividad; con un objeto que define y especifica el cambio visualizado, el resultado esperado de la acción. Algunos ejemplos son los siguientes:
  - Sensibilizar a los estudiantes sobre los daños del alcohol en el volante.
  - Ofrecer recursos y apoyo a fin de potencializar su sentido de la responsabilidad enfrentándose a los problemas de su vida. (Zúñiga,1994: 98:105).

El esquema que sigue puede ayudar a visualizar lo tratado hasta el momento:

**1. El Problema.**

**2. El diagnóstico** (la hipótesis de explicación).

**3. La hipótesis de intervención** (la apuesta por la solución del problema).

**4. El método.**

**5. El objetivo** (descrito como el resultado visto, adelantado).

**6. Las actividades** (las duraciones, las secuencias y los encadenamientos; los participantes, sus tareas y sus responsabilidades; los recursos necesarios).

**7. Los resultados** (previstos e imprevistos; impactos positivos o beneficios secundarios; impactos negativos o efectos perversos).

**LA ELECCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS  
LA ORGANIZACIÓN DE LA ACCIÓN  
LA EVALUACIÓN PREVISTA**

## **EL PLAN DE ACTUACIÓN**

Es el momento de resumir todo lo dicho en el llamado plan de acción o proyecto. No importa tanto qué nombre le demos como lo que a continuación expongo para referirme a sus contenidos. Un plan de acción es dinámico: es un movimiento que oscila entre constatar y evaluar, entre percibir una realidad como es y tratar de cambiarla por algo mejor. Hay siempre una relación de acción recíproca, a saber: la acción cambia la situación y ésta, la situación, modifica a la acción. Así pues, la selección racional de cursos de acción para alcanzar los objetivos predeterminados marca la fase del plan de acción. Se trata de tomar decisiones sobre lo que se ha de hacer y cómo, indicando las actividades y las tareas específicas que se deben realizar, así como los recursos con los que se cuenta. Una visión de conjunto de la acción permite identificar las cualidades que garantizan el curso de una acción de cambio. Ahora bien, el diseño y la elección del plan implica las cuestiones que se han visto que, en otras palabras, son:

- Una percepción de la situación social.
- Una interpretación de la situación, es decir, qué significa lo que está pasando: el diagnóstico.
- Un deseo y una decisión de hacer alguna cosa para que la situación cambie.

Por tanto, el plan ha de comprender:

- Una conciencia clara de los participantes en el programa, de los profesionales, de sus propios criterios y valores para decidir comprometerse en la situación, de sus intereses, de sus prioridades, y también de los recursos de formación, y otros, disponibles para emprender los cambios.
- Una teoría del cambio. Con relación a lo dicho en el diagnóstico, el cambio por el que se apuesta: si conceptuamos el conflicto de los adolescentes como una conducta patológica será muy distinto que si lo conceptuamos como un problema estructural de falta de oportunidades para su desarrollo.
- Lo anterior precisa una buena estrategia de acción. En ésta el pensamiento del profesional se proyecta en una acción concreta, visualiza las diferentes posibilidades de acción y elige entre el conjunto de las estrategias consideradas.
- Un objetivo preciso.
- Una buena visualización del camino por el que discurrirá la acción: una imagen clara de las actividades implicadas, de los recursos necesarios, de las personas que deberán colaborar, de su formación y del tiempo necesario para realizar la coordinación de las actividades.

- Una conciencia explícita de la utilización de los recursos, del trabajo realizado por los participantes, así como el registro de los plazos.
- Tener en cuenta las informaciones nuevas adquiridas a lo largo de la acción, así como el grado de realización del plan para hacer los ajustes necesarios para mantener la proa.
- Un proceso de reflexión crítica que permita tomar conciencia del aprendizaje sobre la situación y sobre el proceso de intervención, la coherencia de los objetivos con las actividades, la utilización adecuada de los recursos y del tiempo y la implicación de los participantes.

En resumen, la elaboración del plan responde a las siguientes preguntas:

**Por qué** (fundamentación).

**Dónde** (ámbito geográfico, población a la que se dirige).

**Qué** (objetivos).

**Con qué** (técnicas, recursos y actividades).

**Quién hace qué** (participantes y tareas) .

**Cuándo** (tiempo, calendario).

Quiero hacer en estas páginas una observación final que, a mi juicio, es importante destacar: a los fundamentos de un proyecto no siempre se les presta la atención debida. Si se tuviera en cuenta que éstos forman el núcleo de una argumentación que ha de servir a los fines de su aprobación este primer apartado debería ser tratado con extremo rigor científico. Muchas veces los fundamentos de los proyectos responden más a deseos, ilusiones, intenciones o buena voluntad, y están carentes de argumentos que señalen la naturaleza de los problemas que se van a tratar, la población a la que va dirigida la intervención, sus características sociales y demográficas, la localización, la estimación preliminar de los recursos, los condicionamientos y contradicciones internas que puedan hallarse, los aspectos más significativos del proceso y del contexto en que se producen y se reproducen los problemas objeto de intervención, los resultados esperados, etcétera.

Además, los programas han de ser evaluados, tanto por los profesionales que los han llevado a cabo, como por un evaluador externo. Por lo general, no se elabora una sistematización de los mismos, lo que hace difícil constatar los cambios alcanzados. Hacer explícito el proceso, y compartirlo con todos aquellos que han participado en el mismo, orientará la evaluación y convertirá el programa en un proceso de cambio dinámico. Dar cuenta sobre el mismo a los profesionales, directivos de la Institución, y otros, proporcionará las bases para una investigación rigurosa en materia de Acción Social.

## BIBLIOGRAFÍA

---

AAVV: N° 131 de la Revista de Treball Social, dedicado en su totalidad a aspectos de la vejez. Barcelona, septiembre 1993.

Ander Egg, E. Et al: *Administración de programas de acción social*. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. Vitoria-Gasteiz, 1990.

Anderson, R. E. Et al: *La conducta humana en el medio social. Enfoque sistémico de la sociedad*. Ed. Gedisa. Barcelona 1994.

Batten, T. R.: *El enfoque no directivo en el trabajo social de grupo y de comunidad*. Ed. Euramérica. Madrid 1969.

Campanini, A et al: *Servicio social y modelo sistémico*. Ed. Paidós. Barcelona, 1991.

Camprubí, E. Et al: Necesidades diferenciales en la atención a la gente mayor ciega o deficiente visual. En Revista de Treball Social. N° 139. Barcelona, septiembre 1995.

Espinoza Vergara, M.: *Evaluación de proyectos sociales*. Ed. Humanitas. Buenos Aires 1983.

Etkin, J. Et al: *Identidad de las organizaciones. Invarianza y cambio*. Ed. Paidós. Buenos Aires 1989.

Gómez-Pallete, F.: *Estructuras organizativas e información en la empresa*. Asociación para el Progreso de la Dirección. Madrid 1984. Manrique y Mugiña: *Evaluación de proyectos sociales*. Cuadernos CELATS.

Selvini Palazzoli, M. Et al: *Al frente de la organización*. Ed. Paidós. Buenos Aires, 1988.

Robertis, C.: *Metodología de la intervención social en trabajo social*. Ed. El Ateneo. Buenos Aires, 1988.

Roma Verges, J.: Profesionales en la organización. En: Revista de Treball Social. N° 140. Barcelona, diciembre 1995.

Zamanillo, T.: Bienestar Social y Trabajo Social. En: Revista de Treball Social. N° 118. Barcelona, junio 1990. Bienestar Social y Trabajo Social. Análisis de sus relaciones. En: *Pros y contras del Estado de Bienestar*. Ed. Tecnos. Madrid, 1996.

Zúñiga, R.: *Planifier et évaluer l'action social*. Les Presses de L'Université de Montréal. Montréal, 1994.



Catalina Murillo

# LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES DESDE UN CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES MUNICIPAL DE ATENCIÓN PRIMARIA

**Ana Isabel Lima Fernández**

DTS. Col. n° 1981

## RESUMEN

*En este artículo planteo un análisis previo de la situación de partida en cuanto a la atención del colectivo de personas mayores desde los Servicios Sociales de Atención Primaria de la Mancomunidad de Servicios Sociales Mejorada-Velilla, partiendo de los cuatro Programas Marco del mismo, que son: el programa de Unidades de Trabajo Social de Zona, el de Prevención, Inserción y Promoción Social, el de Familia y Convivencia y el de Voluntariado Social y Apoyo al Asociacionismo. Utilizando las estrategias de mantenimiento del entorno familiar y comunitario, de canalización de las medidas de alojamiento alternativo y de atención especializada y de participación, coordinación e integralidad en las acciones. Desde los tres niveles de actuación de Trabajo Social (individual, grupal y comunitario). Para posteriormente exponer los obstáculos encontrados en la tarea cotidiana, en cuanto a la estructura y gestión del modelo, a la dinamización del colectivo y en la tramitación de los recursos, proponiendo alternativas para la posible superación de los mismos.*

## PALABRAS CLAVE

Modelo de atención. Sistema Público de Servicios Sociales. Niveles propios del Trabajo Social.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el **modelo de atención** e intervención con las personas mayores desde los Servicios Sociales Municipales de Atención Primaria difiere en función de la estructura municipal en la que se encuadre. No obstante el sector de personas mayores es referenciado como “*colectivo*”. Es por ello que el marco que plantearé en esta exposición será desde el **Sistema Público de Servicios Sociales**, esto es, en este caso, los Servicios Sociales Generales, comunitarios o de atención primaria, que trabajan desde la **transversalidad** con el resto de sistemas públicos de protección el de salud, educación y pensiones y desde otras áreas municipales como la de mayores.

Desde ese marco, la actuación dirigida a personas mayores se plantea en los **niveles propios del Trabajo Social** es decir: individual, grupal y comunitario que recogen en los cuatro programas marco del centro, dando cumplimiento a las estrategias marcadas desde la tipología de nuestra atención.

Esta exposición se presentó en junio de 2004 en el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid para un módulo formativo del IV Plan Superior de Formación en Servicios Sociales del Ministerio Asuntos Sociales.

## 1. ORGANIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

### 1.1. Programa de unidades de trabajo social de zona

Las estrategias en las que se inspira este proyecto son fundamentalmente:

**MANTENIMIENTO DEL ENTORNO FAMILIAR Y COMUNITARIO.  
CANALIZACIÓN DE LAS MEDIDAS DE ALOJAMIENTO.  
ALTERNATIVO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA.**

Desde este programa se establece el marco fundamental al nivel de la atención individual y familiar en los Servicios Sociales.

Este proyecto de información, valoración y orientación pretende posibilitar el acceso a la información, así como, una atención de carácter integral a toda la población que lo demande, por lo tanto también se dirigirá al colectivo de mayores. De esta forma intentamos prevenir situaciones que conlleva al aislamiento, marginación y desprotección social.

La demanda captada a través de las Unidades de Trabajo Social de Zona es valorada mediante un estudio pormenorizado de la situación, un diagnóstico social y un intento de adecuación a los recursos existentes en los Municipios o fuera de ellos, con un seguimiento directo.

Los objetivos y actividades previstas para este programa no son específicos para el colectivo de mayores, pero desde el se gestionan todas las prestaciones del sistema de *Atención Primaria*:

- Ayuda a domicilio.
- Tele asistencia domiciliaria.
- Ayudas complementarias.
- Instalación gratuita del teléfono.
- Emergencia social, etc...

*Y de Derivación a la atención especializada para mayores:*

- Residencias.
- Centros de día.
- Pisos tutelados, etc...

### **Objetivos Generales**

- Prestar información, orientación, asesoramiento y apoyo socio-familiar a los habitantes de la zona, en relación con los derechos y recursos sociales existentes para la resolución de los problemas y necesidades que plantean.
- Ofrecer una atención integral a la población demandante, y en especial a los sectores más desprotegidos, carentes de recursos personales y socio-económicos.
- Posibilitar la cobertura de las necesidades sociales detectadas previniendo las desigualdades que conducen a la marginación social.
- Profundizar acerca de los recursos, prestaciones y actuaciones, logrado mediante la coordinación una mayor adecuación y rentabilidad de los mismos.
- Actualizar de forma continuada el censo de personas con discapacidad por parte de cada UTS.
- Actualizar los soportes y procedimiento de actuación, haciendo posible que los procesos administrativos sean más claros y accesibles para los usuarios y sean un instrumento útil para los miembros del equipo de Servicios Sociales.

## **Objetivos Específicos**

- Atención directa e individualizada a toda la población de ambos Municipios, en relación con los derechos y recursos sociales existentes, prestaciones propias así como otras áreas de Bienestar Social.
- Valorar y diagnosticar las demandas planteadas por los usuarios en cuanto a su proyección individual, familiar y comunitaria, en un 100%.
- Asesorar y apoyar las situaciones problemáticas detectadas en un 50%.
- Detectar, sistematizar y canalizar las demandas que los usuarios plantean, en un 80% de los casos.
- Mantener contactos permanentes con los profesionales de la zona de otras áreas de Bienestar Social, así como fuera de ella.
  - Demandas
  - Gestiones
- Recoger todos los datos referentes:
  - Intervenciones
  - Colectivos
  - etc.
- Utilizar modelos operativos para el control de calidad de Servicios Sociales.
- Revisar los procedimientos para la concesión de prestaciones de los Servicios Sociales Municipales.
- Crear soportes informatizados de fácil manejo, que nos permitan sistematizar y tratar la información.

## **Actividades previstas**

- Entrevistas, cuya finalidad será detectar y obtener la información necesaria para poder realizar una valoración social.
- Difundir información a toda la población mediante la publicación de folletos informativos en distintas materias, recopilación de información oficial (BOCM-BOLETINES MUNICIPALES-BOE-MAP) que se expondrá en el tablón de anuncios del Centro, así como, las convocatorias de ayudas tanto públicas o privadas existentes en nuestra Comunidad con los plazos de presentación, documentación y requisitos.
- Elaboración de informes de valoración, tanto para tratamiento como para derivación de casos o gestión de prestaciones.
- Realización de seguimiento social con carácter integrador, mediante visitas domiciliarias, o entrevistas dentro y fuera del Centro de Servicios Sociales.
- Realización de gestiones profesionales, tanto para derivación a otros recur-

sos normalizados, para establecer canales de comunicación con otros profesionales cuando el usuario por sus dificultades personales lo soliciten, o para poder acceder a prestaciones o ayudas públicas y privadas.

- Utilización de estrategias que fomenten el grado de compromiso del propio usuario respecto a la resolución de sus propios problemas.
- Asistencia a grupos de trabajo, o reuniones con otros profesionales.
- Utilizar soportes documentales como FICHA SOCIAL para el desarrollo del funcionamiento informático SIUSS.
- Continuar con la elaboración y actualización de la Guía de Estandarización del Centro en cuanto a soportes documentales se refiere, con el fin de mejorar la calidad del servicio introduciendo principios de la "SERVUCCIÓN".
- Implantar las nuevas tecnologías en los funcionamientos del Centro y utilizar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como soporte para la difusión del Servicio.

### **La metodología utilizada se plantea en las siguientes fases:**

- Detección de la necesidad.
- Entrevista.
- Recogida de demanda.
- Diseño de la intervención si procede o canalización de la demanda.
- Gestiones propias del ejercicio profesional.
- Movilización y captación de recursos.
- Seguimiento.
- Evaluación.
- Cierre del caso o continuación del seguimiento.

A lo largo de este proceso se analiza una recogida sistematizada de datos.

## **1.2. Programa de prevención, inserción y promoción social**

Las estrategias en las que se inspira este proyecto son fundamentalmente:

### **PARTICIPACIÓN, COORDINACIÓN E INTEGRALIDAD EN LAS ACCIONES**

Desde el programa se da el marco fundamental al nivel de la atención grupal en los Servicios Sociales.

La intervención con el colectivo de mayores de ambos municipios se ha venido centrando en los Hogares del Jubilado o Centros de Mayores, dado que son los ejes centrales de participación en la vida comunitaria de dicho colectivo.

Actualmente, desde nuestra Mancomunidad se mantiene la coordinación establecida con dichos centros y hogares a través de las Juntas Directivas y personal que gestiona los centros, en su caso, prestando un apoyo técnico y paralelamente un apoyo administrativo.

En este momento uno de los municipios cuenta con un Centro Municipal de Mayores y sólo en uno de ellos existe un Servicio de Animación y Gestión Socio Cultural. Desde nuestra Mancomunidad, se plantea colaborar en las distintas actividades que organicen, y que siendo de carácter social, nos sean demandadas, tanto por dichos servicios, como por otros, que desde el municipio o fuera de éste nos planteen, se organizan de manera directa (como se venía haciendo las actividades de animación comunitaria con el colectivo ya que dichos profesionales serán los responsables de realizarlo), dependiendo de las Concejalías de Mayores existentes en ambos municipios.

La información que hasta el momento se venía ofreciendo a los Mayores a través de las Juntas Directivas de ambos Hogares y que llegaba a nuestro Centro de Servicios Sociales se continuará entregando a través de los canales de coordinación que se establezcan.

De igual forma se fomentará la participación del colectivo de Mayores en los otros Proyectos de animación comunitaria que desde esta Mancomunidad se organizan con el objetivo de favorecer su integración e interrelación con otros grupos de edad en ambos Municipios, como puede ser la celebración de actos en la Semana de la Mujer, de la Infancia y Adolescencia, en el proyecto de Reyes...

En este próximo año la actuación de Servicios Sociales se va a centrar en la participación puntual en las Semanas de Mayores y en actividades formativas para esta población que tengan como objetivo adquirir hábitos saludables y continuaremos con la labor de información y asesoramiento.

Por ello se han promovido talleres de memoria, musicoterapia, risoterapia, habilidades para la superación del duelo, de sueño...

*Los objetivos y actividades planteados son:*

### **Objetivos Generales**

- Fomentar la participación de los mayores en la vida comunitaria favoreciendo su integración y mejora de la calidad de vida.

### **Objetivos Específicos**

- Mantener la coordinación con los profesionales que trabajan desde los Servicios de Animación con los mayores de ambos Hogares.
- Fomentar la participación de los mayores en las actividades que se organicen desde la Mancomunidad.
- Participar en la organización de las actividades previstas en la Semana de Mayores.

### **Actividades**

- Reuniones con los servicios de animación de los Hogares para llevar a cabo la coordinación.
- Organización de las actividades que con un carácter social se inserten en el conjunto de actividades a llevar a cabo con ambos Hogares desde dicho servicios de animación o desde otras entidades u organismos, y que nos sean demandadas.
- Colaborar en las actividades que sean planteadas desde las Concejalías de Mayores a nuestra Mancomunidad.
- Desde los **Centro de Mayores municipales** se ofrece:
  - Información y asesoramiento sobre recurso de mayores.
  - Un espacio de animación comunitaria y desarrollo personal de los mayores.
  - Coordinación con otras entidades y servicios.
  - Actividades diversas y variadas de animación socio-cultural.
  - Salidas culturales.
  - Un espacio donde mejorar la comunicación.
  - Charlas divulgativas para la mejora de la calidad de vida.A través de la organización de actividades como: Manualidades, gimnasia de mantenimiento, estimulación cognitiva, corte y confección, bailes de salón, teatro, informática, natación, juegos de mesa, salidas culturales... y otros servicios que se prestan por un servicio de animación.

Otros servicios que se prestan en el Centro de Mayores son: peluquería, podología, bailes, yoga, salidas culturales, viajes...

### **1.3. Programa de familia y convivencia**

Las estrategias en las que se inspira este proyecto son fundamentalmente:

#### **MANTENIMIENTO DEL ENTORNO FAMILIAR Y COMUNITARIO. CANALIZACIÓN DE LAS MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA.**

Desde el programa se da el marco fundamental al nivel de la atención individual y familiar en los Servicios Sociales. No obstante, tiene un carácter más especializado en cuanto permite derivar a las familias a equipos específicos de intervención de terapia familiar, mediación, que actualmente atienden casos de personas mayores en proceso de elaboración del duelo, acogimientos familiares de abuelos a nietos, mediación familiar con hijos cuidadores...

*Los objetivos y actividades de este programa son:*

#### **Objetivo General**

- Identificar precozmente y atender a las familias que se encuentren en situación de riesgo social, así como a los mayores y/o menores que puedan encontrarse en una situación de desprotección.

#### **Objetivos Específicos**

- Trabajar y apoyar a la familia en la línea de la capacitación con el fin de resolver sus dificultades o problemas convivencia.
- Informar a la familia sobre temas relacionados con la dinámica y organización familiar (momentos críticos, transiciones, ajustes...).
- Facilitar la participación e implicación de los diferentes miembros de la familia en las tareas de la vida cotidiana.
- Informar a la familia de los recursos socioeducativos de la zona.
- Adquirir el grado de aceptación y compromiso en los acuerdos establecidos mediante la intervención, en los casos en los que no haya existido una demanda directa pero existan dificultades en el seno familiar.

- Profundizar en equipo y sistematizar el procedimiento y metodología de intervención familiar de forma integral y coordinada.

### **Actividades previstas**

- Entrevistas individuales, de pareja, familiares.  
Las entrevistas pueden tener diferentes objetivos y utilizarse en diferentes momentos, en general serán:
  - De recogida de información:  
Análisis de la demanda o derivación y recogida de datos.
  - De intervención:  
Se transmitirá información a cerca de las dificultades observadas así como de las posibilidades, recursos y aspectos positivos de la unidad familiar. Se favorecerá el análisis de la historia y dinámica familiar y sus posibles cambios y/o ajustes.
  - De devolución:  
Se le planteará a la familia la evaluación diagnóstica realizada y se le propondrá el plan de intervención.
- Observación directa/indirecta
  - Domicilio: visitas domiciliarias.
  - Escuela.
  - Entorno familiar.
- Elaboración de programas de actuación:
  - Plan de intervención.
- Acompañamientos:
  - Recursos y gestiones.
- Reuniones de coordinación con los centros escolares
  - Detección y derivación.
- Reuniones de trabajo en equipo: Análisis de casos
  - Educadora-U.T.S.
  - Equipo Especializado.
- Reuniones de trabajo en equipo:
  - Formación en temas relacionados con la intervención familiar.
- Reuniones externas:
  - Profesionales relacionadas con el ámbito sociofamiliar  
Pueden tener diferentes objetivos:
    - De recogida de información.
    - De coordinación y seguimiento del caso.
    - De evaluación.
    - Actualización de recursos.

- Contactos con distintos servicios públicos y privados en lo referente a la capacitación y actualización de recursos.
- Gestionar las vías de acceso a los recursos existentes en caso necesario para su problemática.

#### **1.4. Programa de Voluntariado social y fomento del asociacionismo**

Las estrategias en las que se inspira este proyecto son fundamentalmente:

##### **MANTENIMIENTO DEL ENTORNO FAMILIAR Y COMUNITARIO. PARTICIPACIÓN, COORDINACIÓN E INTEGRALIDAD EN LAS ACCIONES.**

Desde el programa se da el marco fundamental los niveles de la atención individual y grupal en los Servicios Sociales.

Desde este programa la figura la persona mayor toma una doble vertiente:

- Como voluntario/a, a este grupo se incorporan personas de más de 65 años, que mantienen una gran autonomía y disponen de tiempo y sensibilidad para realizar acciones solidarias del programa de voluntariado, en su contexto más cercano.
- Como usuario del programa, una parte de las acciones del voluntariado van destinadas a personas mayores con dificultades cognitivas y de autodesplazamiento.

Los objetivos y actividades planteados son:

##### **Objetivos Generales**

- Fomentar y fortalecer la solidaridad ciudadana para promocionar el bienestar social.
- Afianzar las redes solidarias que se establecen en la comunidad basadas en el respeto y la tolerancia.
- Aumentar la calidad de vida de los/as ciudadanos/as más desprotegidos/as.
- Desarrollar un Programa desde el que se coordinen las demandas y las acciones voluntarias.

## **Objetivos Específicos**

### ***Intervención***

- Facilitar, a las personas con motivación por desarrollar acciones voluntarias, la formación y la inclusión en el Proyecto del Centro.
- Diseñar y desarrollar los servicios a prestar por las personas voluntarias, atendiendo a las necesidades de los usuarios/as y a las del personal voluntario.
- Establecer canales de coordinación con otras entidades que deseen colaborar en el Programa.
- Facilitar los instrumentos y los espacios necesarios para la creación y consolidación de un grupo de voluntario/as que llegue a funcionar de forma cogestionada con la institución.
- Proporcionar, por parte de la institución, a los voluntarios/as apoyo y asesoramiento continuado en el desarrollo de sus funciones.

### ***Voluntariado***

- Propiciar la adquisición de conocimientos para el normal desempeño de su tarea como voluntario/a.
- Adquirir habilidades para el trato con personas con dificultades.
- Potenciar en ellos, actuaciones basadas en el respeto, la tolerancia, la confidencialidad y la corresponsabilidad.
- Crear canales de participación donde los voluntarios/as puedan sugerir, transformar...

Por otra parte, se inicia la participación de nuestra Mancomunidad (que continua desde las concejalías del mayor de los municipios) en redes intermunicipales como la actual “Red Intermunicipal del Mayor”.

Esta Red, integrada por distintos municipios de la Comunidad de Madrid se crea con el objetivo de ser canal de coordinación e intercambio de experiencias de los municipios a ella adheridos, de manera que permite que nuestra Mancomunidad establezca una coordinación externa y a la vez ser espacio de participación y encuentro de las personas mayores.

Durante los años anteriores se ha participado en dicha Red, a través de la participación de los Mayores en las distintas actividades que se han organizado desde

la Mancomunidad. Dado el carácter eminentemente participativo, es decir, de animación comunitaria de la Red, quedando la intervención desde la Mancomunidad en la colaboración en aquellos aspectos de carácter social que la Red y ambas Concejalías planteen.

El apoyo que reciben las asociaciones de Mayores de ambos municipios se basa en el asesoramiento técnico y administrativo para la gestión de sus actividades diarias así como el fomento y la promoción de este colectivo en todos los órganos municipales de participación como consejos locales, comisiones sectoriales y acciones comunitarias destinadas a otros colectivos en los que se les da la posibilidad de participar con la metodología propia de nuestro servicio.

## **2. OBSTÁCULOS Y PROPUESTAS SOBRE LA GESTIÓN COTIDIANA**

### **2.1. En la estructura y gestión del modelo**

En algunos casos, debido a la deficiente claridad en cuanto a la definición del modelo de atención social en algunos municipios y en general por la ambigüedad de “*lo social*” y por la utilización de algunos servicios como “*cajón de sastre*” para articular vacíos en la atención municipal, se está produciendo un **desdibujamiento** del sistema de Servicios Sociales, planteándose la atención y gestión de las prestaciones básicas propias de la atención primaria desde los Servicios Sociales Especializados en dinamización del colectivo, perdiéndose de esta manera en “*las unidades de trabajo social de zona*” su principio fundamental de **Universalidad**.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Desde los Servicios Sociales de la Mancomunidad tenemos la referencia del modelo de Sistema Público que viene recogido en el “*Manifiesto de Talavera de la Reina, sobre la De La Universalidad Del Sistema Público De Servicios Sociales: Bienestar Para Tod@s*”.

*“El Sistema Público de Servicios Sociales constituye uno de los pilares del Estado de Bienestar conjuntamente con el sistema de salud, la educación y las pensiones, considerándose un patrimonio social irrenunciable al ofrecer cobertura a necesidades básicas que se producen en el ámbito de la convivencia personal, familiar y social.*”

*Sin embargo, uno de sus objetivos esenciales para el que fueron creados, universalizar sus prestaciones básicas a toda la población, no se ha conseguido, por lo que es necesario exigir un compromiso no sólo político sino también financiero para alcanzar la cobertura de todos los ciudadanos.*

*Todos somos usuari@s potenciales de los Servicios Sociales. Algunas personas y familias los necesitan durante toda la vida o en etapas prolongadas; otras son atendidas en situaciones de emergencia o de crisis, también hay personas que no se han acercado nunca a ellos. No obstante, la mayor expectativa de vida, los cambios en la estructura familiar, las incidencias de la llamada “sociedad de riesgo”, o el desempleo de larga duración, harán que tod@s l@s ciudadan@s necesiten en algún momento u otro de su vida las prestaciones básicas de los Servicios Sociales.*

*Asimismo, se debe reconocer a las organizaciones sociales y profesionales la participación como interlocutores sociales en el desarrollo de las políticas que han de garantizar los derechos sociales del Sistema Público de Servicios Sociales.*

*La universalidad de derechos en Servicios Sociales, junto con los demás sistemas de protección social, son los mejores instrumentos con los que cuentan las personas y familias para construir un futuro que garantice su bienestar y su calidad de vida”.*

Es necesario **“crear plataformas municipales en red”** dedicadas a la formación y sensibilización dirigida a políticos y técnicos municipales en las que refuerce y potencie la definición del Sistema Público de Servicios Sociales Municipales de atención primaria y secundaria que se implanta en la década de los años 80 como cuarto pilar del Estado de Bienestar, con los mismos principios y objetivos de los otros tres pilares: Educación, Sanidad y Pensiones. Este sistema nace de la reforma de los históricos Servicios Sociales de la Seguridad Social, de la Asistencia Social, y de la Beneficencia Pública. Desde el Estado y las Comunidades Autónomas se crea una legislación específica de Servicios Sociales que culmina en un Acuerdo Nacional para el desarrollo de prestaciones básicas de Servicios Sociales Universales cómo derecho de ciudadanía y tiene un carácter descentralizado en las Corporaciones Locales y las Comunidades Autónomas. De esta forma se evitarían iniciativas municipalistas que desestructuran el propio sistema debido al desconocimiento de la articulación del mismo.

Por otro lado, se plantea como una metodología idónea la **creación de planes integrales locales de Personas Mayores**, donde se recojan las actuaciones transversales desde todas las áreas municipales. (salud, cultura, servicios sociales...).

Es por ello que es importante resaltar que aunque existan Concejalías del Mayor en el ámbito municipal, que tienen el liderazgo en la dinamización y promoción de todas las acciones dirigidas al colectivo, cada sistema (salud, educación, pensiones, servicios sociales...), desde su área de competencia debe poner en marcha y gestionar las **actuaciones de su referencia de una forma integral y transversal**.

## **2.2. En la dinamización del colectivo**

Los obstáculos relacionados con los programas de dinamización, tienen su raíz en los siguientes motivos:

1. **Falta de continuidad de los programas**, debido a la fórmula de gestión en la mayoría de los centros se realiza a través de empresas de prestación de servicios, que en muchos casos van cambiando y en otros se contratan puntualmente para actividades. En los casos en los que no existen técnicos con una referencia estable se puede prestar una gestión de carácter “activista”.
2. **Carencia de referentes de participación estable y democrática** en las estructuras de participación ciudadana, ocasionalmente se puede encontrar estructuras de participación de Personas Mayores, con dinámicas politizadas que entorpecen la realización de actuaciones de colaboración en los Centros de Mayores.
3. **La inexistencia de acciones preventivas y recursos intermedios** entre el Centro de Mayores Municipal y el Centro de Día, hace difícil la participación, e incluso el acceso a actividades normalizadas, a personas con dificultades cognitivas que aún no tienen un diagnóstico claro de patologías frecuentes en los mayores.

LAS PROPUESTAS PARA LA SUPERACIÓN DE ESTOS OBSTÁCULOS VAN ENCAMINADAS A:

1. El compromiso de mantener un mínimo **personal técnico, administrativo y de servicios estable** en los centros de mayores que puedan **garantizar una**

**gestión de calidad** y continuidad en las acciones, así como una planificación estructurada donde se marque los objetivos del centro, las acciones que se van a poner en marcha para conseguirlos así como los criterios de evaluación de los mismos. Es por ello que remarco aquí la necesidad de realizar un Plan Municipal de Mayores.

2. El **fomento de canales de participación democrática** en todas las áreas municipales como Consejos de mayores, plataformas ciudadanas, Consejos de Participación Ciudadana en general. Además de trabajar con las Juntas Directivas de Asociaciones de Mayores, los políticos y técnicos municipales de las áreas de mayores con programas de formación, sensibilización y adquisición de habilidades en torno al tema de la participación democrática en las organizaciones ya existentes en algún caso como en el municipio de Mejorada que existen unos Estatutos del Centro de Mayores.
3. El fomento de **programas preventivos en los Centros de Mayores** dirigidos a grupos con unas mismas características que no acuden habitualmente al Centro, utilizando como reclamo otras actividades a las que se acude con normalidad.

Como por ejemplo el “grupo de personas mayores que disfrutan del servicio de teleasistencia domiciliaria”, con este grupo habría que hacer mucho esfuerzo para que participen de las distintas actividades del Centro Municipal de Mayores, apoyados por el grupo de voluntarios de cada municipio donde también podría colaborar las empresas suministradoras de estos servicios como Cruz Roja en este caso.

### **2.3. En la gestión de los recursos**

Las dificultades cotidianas en este sentido son fundamentalmente:

1. Las relacionadas con el **la gestión de una prestación** de atención a la dependencia que se realiza desde el municipio y se concede desde la comunidad autónoma; como las plazas de residencia, las ayudas para familiares que cuidan a mayores con dependencia, etc. Ya que existen listas de espera y desde que se tramita una prestación o se solicita un recurso hasta que se hace efectiva su resolución pueden pasar, meses o incluso años y en algunas ocasiones no se informa al centro municipal que gestiona la prestación del se-

guimiento del trámite o resolución del mismo. Es decir, los Servicios Sociales de los municipios sólo son tenidos en cuenta para gestionar estos recursos o prestaciones desde la proximidad que tienen con los ciudadanos pero son ignorados desde el propio sistema para garantizar un seguimiento de los procesos en cuanto a la gestión en su expediente en el centro municipal.

2. Las relacionadas con la **carencia de recurso idóneo**, se están paliando con Ayuda a Domicilio casos en los que el recurso idóneo no existe o no es accesible para el usuario. De esta manera por ejemplo se aplican programas de “respiro” de carácter temporal para atajar situaciones urgentes. El actual sistema de Servicios Sociales está dotado de una forma muy precaria debido a que la financiación que existe para mantenerlo es totalmente insuficiente para dar respuesta a las necesidades de la población mayor.

La **inexistencia de respuesta a situaciones urgentes**. No se da respuesta a situaciones de urgencia que desde la atención primaria se plantean.

3. Las relacionadas con las propias **limitaciones del recurso**.

Los criterios autonómicos para la aplicación de la media de horas por caso en Ayuda a Domicilio, no cubren la necesidad de muchos casos de alto grado de dependencia, o casos en los que más de una persona de la unidad familiar es susceptible a la prestación. Actualmente indicadores de referencia en el Plan Regional de Mayores de nuestra comunidad autónoma marca el porcentaje de población mayor a la que prestar el servicio pero no el número de horas adecuado para cada situación de dependencia.

#### LAS PROPUESTAS DIRIGIDAS A LA MEJORA:

1. **Aumento de alternativas en la zona**, aumentando los recursos territorializados en función de un mapa de necesidades y recursos equilibrado y suficiente para dar cobertura a la demanda. Por otro lado sería bueno establecer con las zonas básicas de atención primaria algún procedimiento para que las Unidades de Trabajo Social de Zona pudiesen consultar la situación en que se encuentra la tramitación de un recurso a través de las nuevas tecnologías de la información.

2. **Fomento de actuaciones dirigidas al alivio de los cuidadores** y de la conciliación de la vida familiar y laboral como la creación de Centros de Día para Mayores en los municipios de referencia, ya que actualmente existen sólo en el ámbito comarcal y no en los municipios. **Generación de más recursos intermedios** desde el municipio para la atención a personas mayores con dependencia como Centros de Día para Mayores, servicios a domicilio de lavandería, comidas etc...

Refuerzo por parte de la comunidad autónoma del número de plazas de emergencia social dirigidas fundamentalmente a mayores dependientes y carentes de apoyos familiares.

3. Cambio del criterio de número de horas de prestación del **servicio de ayuda a domicilio** dirigido al aumento tanto en la **calidad** como en la **cantidad** de número de horas de la prestación de ayuda a domicilio, teniendo en cuenta la necesidad en función de cada situación de dependencia de los mayores y no de los límites establecidos por criterios económicos y no sociales, ya que somos conscientes de que en muchos casos no estamos dando la respuesta adecuada a las necesidades reales que se nos plantean. Sería conveniente innovar en los servicios que se prestan desde los apoyos domiciliarios desde las **nuevas tecnologías** garantizando siempre **que no contribuyan al aislamiento de los mayores** en sus domicilios. En los casos de más de un usuario dependiente en el domicilio habría que aplicar la prestación como derecho individual y no de la unidad de convivencia, pudiendo activar el doble de cobertura en función de la aplicación de este criterio. Habría que elaborar modelos de Centros de Servicios Sociales de atención primaria donde se contemplara desde el número de profesionales necesario para abordar esta gestión con calidad, utilizando indicadores como él las ratios poblacionales y de número de casos como el planteado en el documento de reivindicación del Colegio Profesional de Asistentes Sociales y Trabajadores Sociales de Madrid en su Campaña **1X3.000**.

Para todas ellas hace falta un refuerzo en las dotaciones destinadas a política social y un cumplimiento efectivo de los acuerdos existentes como la financiación de prestaciones básicas a través del Plan Concertado de Servicios Sociales, así como recoger en la legislación que regula este tipo de prestaciones un reglamento de desarrollo normativo que contemple este tipo de cuestiones para que exista mayor homogeneidad en la aplicación de estas prestaciones.

## **BIBLIOGRAFÍA**

---

Programas de la Mancomunidad de Servicios Sociales Mejorada-Velilla 2004.

Programas del Centro de Mayores de Mejorada del Campo 2004.

Manifiesto de Talavera de La Reina “la Universalidad del Sistema Público de Servicios Sociales: Bienestar Para Tod@s” 2003.

Estatutos del Centro Municipal de Mayores de Mejorada del Campo.

# EXPERIENCIA DEL GRUPO DE MUJERES DEL CENTRO DE ATENCIÓN SOCIAL A INMIGRANTES (CASI) PUENTE DE VALLECAS

**Susana Camacho Arpa**

Coordinadora del CASI Puente de Vallecas

## RESUMEN

*Antes de contar la experiencia del trabajo grupal, concretamente del grupo de autoapoyo de mujeres, se va a encuadrar el marco de funcionamiento de los CASI dentro de la Comunidad de Madrid.*

En el año 2000 se diseñó en Plan Regional para la Inmigración de la Comunidad de Madrid 2001-2003, que entre otras líneas de acción, contemplaba la apertura de dieciséis CASI's en toda la Comunidad de Madrid. La apertura de estos centros se fue haciendo progresivamente, empezando el funcionamiento nueve en primer lugar en el años 2002, cinco en los primeros meses del año 2003 y los dos últimos se abrieron en mayo del mismo año.

El funcionamiento de los CASI es básicamente el mismo en todos ya que es un Servicio Público que ofrece la Comunidad de Madrid desde la Consejería de Familia y Servicios Sociales dentro de la Dirección General de Inmigración. Como son de gestión privada, cada entidad aporta unas características peculiares sin modificar los servicios básicos que están contemplados en las siguientes áreas:

- **Area Social Específica**
- **Area Jurídica**
- **Area Psicosocial**
- **Area Jurídica**
- **Area Intercultural y de Integración Socioeducativa**

Una de las mejoras que se contempla en la apertura de otros Casí's, que será en los próximos años, es aumentar el **área de vivienda**.

Dentro de cada una de las áreas de intervención, el trabajo se establece a nivel individual, grupal y comunitario.

En el nivel de intervención grupal es donde se enmarca el **trabajo del Grupo de Autoapoyo de Mujeres** que se pretende transmitir en este artículo.

Otra característica a resaltar es, que las personas que llegan a este Casi concretamente, están empadronadas en algunos de los tres distritos de influencia que son Puente de Vallecas, Villa de Vallecas y Vicálvaro. La forma de llegar a utilizar el servicio del Casi es por la derivación desde Centro de Servicios Sociales que corresponda.

A continuación se presenta el diseño general de **Grupo de Autoapoyo** que se puede generalizar y adaptar a la realidad que se requiera para presentar posteriormente la experiencia concreta del **Grupo de Autoapoyo de Mujeres del CASI-Puente de Vallecas**.

## **EL GRUPO DE AUTOAYUDA (la fuerza del Apoyo Mutuo)**

### **Introducción**

La fuente fundamental de la ayuda está en los propios participantes. En la activación del proceso de grupo.

Entendemos como autoayuda un proceso en el que podemos promover cómo las personas pueden mejorar su situación al compartir sus necesidades y problemas. Aprender de las experiencias positivas de otros y apoyarse mutuamente para cambiar.

Debe de haber reciprocidad en las relaciones. Con una actitud no paternalista por parte del grupo y del o de la profesional. Evitando una actuación manipulativa o competitiva. El grupo sirve para la contención que se consigue con la actitud del dinamizador/a y de las demás personas que participan en el grupo.

El grupo debe tener siempre un componente de ayuda mutua (no sólo el apoyo profesional) y para ello es preciso que el grupo tenga:

## temas de interés profesional

- Problemas psicosociales comunes.
- Semejante sensación de estrés (un cierto nivel de estrés es positivo).
- Dimensiones adecuadas (4-8 personas).
- Tiempo disponible suficiente (una hora a una hora y media).

Con la formación de este grupo de autoayuda se pretende conseguir que haya:

- Una identificación recíproca.
- Lazos de “nosotros/as”.
- Activación del proceso de grupo.
- Desarrollo de las fuerzas de autoayuda (fuerzas que potencialmente tiene un grupo y que hay que impulsar).

Estas fuerzas de autoayuda suponen:

- Un sostén del grupo (apoyo entre miembros, favorece la identidad).
- Control del grupo (control de reacciones impulsivas, acercamiento o problemas).
- Reconocimiento (de sentimientos y experiencias negadas).
- Generalización (liberar la imagen de sí mismo como desviado, reestructurar la interacción).
- Integración de soluciones (en grupo se integran y se llevan adelante mejor).
- Poder colectivo (fuerzas individuales y activación del grupo).

## Objetivos

1. Crear un espacio donde las personas que participan en el grupo puedan comunicar sus experiencias y vivencias presentes o pasadas, sus sentimientos, emociones, necesidades, ...en un marco seguro y de respeto en el que reciban apoyo.
2. Facilitar la creación de redes sociales con personas del grupo y fuera de él que les facilite:
  - Apoyo emocional.
  - Apoyo en el cuidado de los niños y niñas comunes para hacer más práctica la búsqueda y mantenimiento de los empleos.
  - Crear grupos de convivencia y búsqueda de vivienda.
  - Mejorar la autoestima y la seguridad en ellos/as mismas.

3. Conocer una serie de recursos básicos y manejarse autónomamente en la solicitud de los mismos.
4. Ayudarlas a mejorar la educación y relación de sus hijos/as.
5. Fomentar el conocimiento y respeto de las culturas de origen del resto de personas del grupo e insistir en la diversidad de formas que existen a la hora de desenvolverse en la vida o solucionar un problema.

### **Metodología**

Se pretende que sea una metodología que promueva:

- Compartir experiencias y sentimientos.
- Observación vicaria (modelos).
- Ejemplificación y generalización de conceptos.
- Trabajo sobre preconceptos.
- Resolución de problemas.
- Ejercitarse en técnicas: de relajación, expresivas, ...
- Entrenamiento en toma de decisiones (role-playing, grabaciones en vídeo, observación de modelos, ...).

Con respecto a la animadora:

- Facilita, sugiere, propone, aclara, ofrece, estimula.
- Plantea la propuesta de método y ayuda a seguirla.
- En las fases iniciales tienen un papel más central.
- Recoge y devuelve información sin interpretarla.
- Motiva a la participación encadenando una sesión con otra (porque la asistencia a estos grupos suele ser irregular).

Se establecerá un servicio de ludoteca para los hijos e hijas de las personas que quieran participar en el grupo con el fin de facilitar el acceso al recurso. Este servicio estará a cargo de personal voluntario supervisado por personal técnico del CASI.

Podemos hablar de diferentes fases en el funcionamiento de los **Grupos de Autoayuda**.

## FASE DE PREPARACIÓN

Es importante hacerse estas preguntas:

- ¿Quiénes formarán parte del grupo? (el tamaño del grupo influye en la cantidad de energía que necesita para conservarse, y el riesgo de menos participación y satisfacción de los objetivos personales).
- ¿Qué tipo de problemas o necesidades tienen?
- ¿Hay suficientes elementos que faciliten la identificación recíproca?, ¿Hay áreas de problemas comunes? (se necesita un nivel común de problemas, necesidad de cambio o aprendizaje y un tiempo suficiente que facilite que se creen lazos de grupo).
- ¿Hay la diferencia suficiente para que el grupo tenga recursos? (la homogeneidad es básica para que el grupo pueda funcionar en algunas actitudes e intereses comunes, pero excesiva homogeneidad corre el riesgo de hacer poco estimulante el intercambio).
- ¿Hay áreas de colapso, tiene el grupo energía como colectivo? (por ejemplo, si todos los miembros del grupo están deprimidos, el grupo se convierte en psicoterapéutico).
- ¿Qué ideas o prejuicios caracterizan presumiblemente al grupo? (en la fase de preparación es importante contar con algunas estrategias para poner al grupo en una posición activa y prever algunos problemas que puedan darse en los primeros pasos).
- ¿Qué motivaciones tienen y cómo tenerlas en cuenta? (qué relación existe entre necesidades y expectativas del grupo y los objetivos que pensamos plantear).

## FASE OPERATIVA

El animador o animadora parte de conocimientos generales, conocimiento del grupo, trata de conocer la situación observando cómo y acerca de qué se comunican, cuánta y qué tipo de interacción se da, cuál es la estructura del grupo, qué normas se establecen en el grupo, en qué fase de desarrollo están y hacia qué dirección camina.

## FASE CONCLUSIVA

Nos podemos encontrar con las siguientes dificultades al dar por finalizado el grupo:

## **temas de interés profesional**

- Sentimiento de pérdida.
- Buscar continuidad.
- Cambiar los roles o relaciones.

Hay que plantear que:

- Es un proceso, no un acontecimiento puntual.
- Puede dar lugar a distintas alternativas posteriores de participación /acción.
- Hay que ayudar al grupo a prepararse y superar temores.
- Importante considerar y re-examinar el trabajo y experiencia del grupo.

### FASE DE EVALUACIÓN

En esta fase el planteamiento es ver la forma de tener elementos para reformular, ser conscientes de los logros y los caminos recorridos, valorar la consecución de objetivos y replantear el futuro.

Lo que tendríamos que evaluar son:

- Resultados.
- Grado de satisfacción.
- Cambios de actitud o habilidades.
- Participación.
- Evolución del grupo.
- Actitud frente al exterior.

Las herramientas que se podrían utilizar son: entrevistas, observación, técnicas grupales...

## **DESARROLLO DEL GRUPO**

El grupo se inició el 22 de abril de 2003. Siempre se ha hecho los martes o jueves por la tarde en horario de 6 a 7 y media y cambiándolo a martes por la mañana de 12 a 13:30 con nuestro horario en los meses de junio, julio y agosto.

**Han asistido 51 mujeres en total** viniendo una media de 4 mujeres asistiendo entre 2 y 6 en cada sesión. La idea es mantener siempre este espacio independientemente del nº de mujeres que asistan para que ellas sepan que aunque durante unas sesiones no puedan venir siempre pueden retomarlo. Es como **un espacio de acogida y descanso** dedicado a ellas como mujeres ya que hay una ludoteca de apoyo donde pueden estar los niños y niñas paralelamente.

Los temas tratados han sido muy diversos:

- Estado de ánimo.
- Experiencias vividas.
- Inmigración.
- Países de origen.
- Estrategias de afrontamiento a la realidad.
- Relajación.
- Sexualidad.
- Llorar.
- Reír.
- Masajearnos.
- El sentido de la Navidad en las diferentes culturas.
- El origen del hombre y la mujer (Adán y Eva o el mono).
- Resolución de conflicto.
- Infidelidad.
- Malos tratos.
- Enfermedad.
- Sistemas escolares en los diferentes países.
- Sistemas de salud en diferentes países.
- El sentido de ser madre, la fortaleza.
- Angustia por la salida de las Plazas de Emergencia.
- Historias de vida, profesionales y personales en los países de origen.
- La dificultad de la inestabilidad de la inmigración.
- Preocupaciones cotidianas.
- Machismo.

- Concepto de Cultura con los diferentes matices de la misma (tiempo, comida, ropa, relaciones hombre-mujer, estado-política, sistema social, música..).

En el grupo han participado mujeres de diferentes países: Marruecos, Ecuador, Colombia, Perú, Nigeria, Cabo Verde, Kenia, Brasil, Bolivia, Chile, Bulgaria, Etiopía. Todos estos orígenes suponen una riqueza para el grupo porque aprendemos diferentes formas de ver la vida, de vivirla, de afrontarla.

No ha hecho falta intérprete porque hasta ahora siempre ha coincidido que alguna de las mujeres que han participado ha podido ayudar a las demás por hablar bien el idioma de origen y el castellano. Se dio la circunstancia que durante unas cuantas sesiones la única hispano-hablante era la dinamizadora porque las cinco mujeres que estaban viniendo al grupo eran marroquíes y la mayor parte del tiempo hablaban el árabe. La mejor forma de expresar emociones, alegrías y penas es en el idioma de origen y esto fue una muy buena herramienta de trabajo.

El que se haya consolidado el espacio, más que el grupo porque nunca han coincidido todas las mujeres al mismo tiempo, ha sido positivo también de cara a ofrecer una posibilidad de trabajo práctico para alumnas de trabajo social que han estado haciendo las prácticas en el CASI aportando una gran riqueza a la psicóloga que ha estado dinamizando durante todo este tiempo el trabajo del grupo. Han pasado seis alumnas en prácticas, dos de Trabajo Social, dos del Master de Inmigración y dos del Curso Básico sobre Mediación de la EMSI (Escuela de Mediación Social para la Inmigración) que han aportado diferentes sugerencias prácticas que se han llevado a cabo:

- Escuela de madres (1 sesión).
- Trabajo dinámico y reflexivo sobre el concepto Cultura (1 sesión).
- Propuesta de proyecto "Mamás Canguro" (1 sesión).
- Cómo se posicionan ante las ayudas sociales (1 sesión).

Un punto importante para el buen desarrollo y marcha de este grupo consideramos que ha sido el que hayan podido venir acompañadas de sus hijos e hijas que participaban en una ludoteca paralela en la que también se ha tenido en cuenta el trabajo de desarrollo personal de los niños y niñas que han participado en la misma.

## **LUDOTECA DE APOYO AL GRUPO DE MUJERES**

Han asistido un total de 26 niños y niñas siendo superior el número de niños que el de niñas quedando en una proporción de 15 niños y 11 niñas en edades comprendidas entre los 6 meses a los 14 años siendo la media de edad de 6-7 años.

La dinamización de la ludoteca la ha hecho un equipo de voluntarias con formación adecuada para el trabajo profesional (musicoterapia, educación infantil, psicóloga). Además las voluntarias que han realizado y que están realizando el trabajo son de diferentes países habiendo cursado sus estudios en dichos países lo que le ha dado un carácter intercultural e interdisciplinar que ha enriquecido el trabajo desarrollado en la ludoteca. Los países de origen han sido: Venezuela, Chile, Irán y Bulgaria.

Las actividades de la ludoteca se han dividido en varios momentos:

- Actividades didácticas (creatividad y concepto).
- Libre.
- Conectar con la música (expresión corporal).

Gracias a la mediación de una de las voluntarias se pudieron gestionar regalos de Navidad para todos los niños y niñas que en ese momento (diciembre 2003) estaban participando en la ludoteca que eran un total de 19.

Para las celebraciones de Navidad del presente año hemos preparado una actividad de Convivio Navideño en el que se compartan diferentes dulces típicos de estas fechas en los diferentes países de los que procedemos y una actividad de Cuentacuentos para las mamás y otra adaptada a los niños y niñas que están en la ludoteca.



# PRESENCIANDO LA REALIDAD: SERVICIOS SOCIALES, REPRODUCCIÓN SOCIAL E INTERVENCIONES POSIBLES

**Sergio García García**

DTS. Col. n° 3751

## RESUMEN

*Los Servicios Sociales han ido consolidándose en los últimos años como institución especializada de “ayuda”. Pese a las pretensiones formales de carácter igualitario que las leyes y los programas postulan, los resultados propiciados por la intervención de distintos profesionales no siempre tienen ese efecto deseado. La búsqueda de explicaciones, o al menos de interpretaciones, de aquello que experimentamos en el quehacer profesional puede encontrar luz bajo un enfoque crítico centrado en los mecanismos de reproducción social de la asimetría, los cuales ponen el énfasis sobre los elementos de control social presentes en las instituciones. El siguiente artículo se propone aportar una visión holística de la intervención psicosocial que facilite la contextualización de los fenómenos más micro en marcos más amplios, y lanzar algunas propuestas de orden actitudinal con el fin de atenuar los efectos de poder de nuestro ejercicio profesional.*

## PALABRAS CLAVE

Contexto. Presente/presencia. Reproducción social. Reflexividad. *Encuentro*

*significativamente positivo. Carabanchel.*

## **INTRODUCCIÓN**

El presente artículo surge como resultado de reflexiones silenciosas y de aquellas que en voz alta he tenido oportunidad de ir dando forma gracias al diálogo con los compañeros de los Servicios Sociales de Carabanchel, especialmente con Julia Herce, M<sup>a</sup> Mar Ureña y José Luis Gil, quienes no suscribirán la totalidad del contenido que aquí se expone, pero se verán reconocidos en numerosas ideas de las esbozadas. Adoptaré la primera persona del singular para significar el carácter meramente reflexivo, carente de investigación empírica, de los contenidos, pretendiendo, así, no hacer pasar por “objetivas” determinadas conclusiones que aquí se expondrán.

He creído necesario realizar una introducción sobre el contexto social en el que trabajamos antes de penetrar en los contenidos más cercanos a los Servicios Sociales. La explicitación del contexto no trata de constituirse en una simple fórmula introductoria decorativa, es un ejercicio reflexivo que considero fundamental en nuestro ejercicio profesional. Por ello, sin más dilación, cabe adelantar que el desempeño del Trabajo Social que vengo desarrollando durante los últimos 8 años tiene su localización física en el Distrito de Carabanchel, en Madrid, su ubicación social en una institución pública, el Ayuntamiento de Madrid (dentro de éste como funcionario, dato que adquirirá relevancia en un determinado pasaje del texto), y su anclaje ideológico en la crítica del presente; el Trabajo Social como mecanismo de reproducción social. Esta referencia a los lugares nos puede servir para contextualizar nuestra práctica en marcos de sentido más amplios con el fin de contribuir a la reflexión sobre nuestra práctica y de huir de valoraciones naturalizadas e inapropiadamente consideradas *de sentido común*<sup>1</sup>.

## **CONTEXTO SOCIAL**

Siendo consciente de las limitaciones de un análisis tan general como el que a continuación voy a proponer, quiero destacar algunos rasgos que caracterizan a

---

<sup>1</sup> En realidad, este artículo puede considerarse como la continuación de la reflexión inacabada (inacabable) expuesta en *Hermenéutica de la queja (o análisis del micropoder en los Servicios Sociales)*, en *Trabajo Social Hoy* n° 44.

las sociedades occidentales contemporáneas en un contexto globalizado. Una contextualización sociológica y antropológica, puede ayudarnos a comprender nuestra existencia personal y profesional en su lugar histórico, y extraernos de las visiones de realidad autoreferenciales y encapsuladas en las que muchas veces los trabajadores sociales, no por casualidad, nos vemos inmersos<sup>2</sup>.

Sin entrar en el farragoso debate acerca de si asistimos a la superación del paradigma surgido al compás de la Revolución Industrial, o bien a la profundización del mismo, la sociedad que hace aparición a finales del S.XX y principios del S. XXI, es una sociedad convulsa, tanto en lo referido a los macroprocesos, como en lo que tiene que ver con las formas culturales y las experiencias subjetivas. Siguiendo a Manuel Castells, cabe señalar que las transformaciones sociales actuales son el resultado de dos procesos: el propiciado por el nuevo modelo de organización socio-técnica que se ha desarrollado gracias a las nuevas tecnologías de la información, por un lado, y el de la reestructuración del capitalismo y de los movimientos sociales, por otro<sup>3</sup>. Respecto al primero, podemos observar como en las últimas tres décadas del S. XX se ha producido una auténtica revolución en las tecnologías de la información que ha propiciado la superación del modelo fordista de producción, basado, entre otros aspectos, en la concentración espacial de la producción industrial en grandes fábricas y en el establecimiento de rutinas temporales, por un modelo post-fordista, más descentralizado y flexible.

Las innovaciones en las telecomunicaciones han hecho factible un cambio en el ejercicio de la dirección empresarial y la creación de un nuevo tipo de espacio, el *espacio de los flujos*. Este *espacio de los flujos*, que posibilita la comunicación simultánea en la toma de decisiones entre interlocutores humanos y entre sistemas de inteligencia artificial, viene a relevar al *espacio de los lugares*, arraigado en lo local, que imperaba durante la sociedad industrial. Los efectos de la economía global de la *sociedad informacional* sobre el espacio urbano, ponen de relieve el protagonismo que cobra el poder local en la competencia por la atracción de recursos e inversiones privadas. En lo que se refiere a la segunda de las grandes transformaciones citadas, hay que destacar que el nuevo capitalismo se basa en un mayor

---

<sup>2</sup> Esta aproximación al contexto ha sido extraída, en su mayor parte, de la investigación “*Exclusión Residencial: el fenómeno de la “cama caliente” y el “sinhogarismo” en el distrito de Ciudad Lineal*”, realizada por Sergio García y Gema Larrey durante el invierno de 2005, aún inédita.

<sup>3</sup> CASTELLS, M. y BORJA, J., 1997: *Local y global. La gestión de las ciudades en la era de la información*. Madrid: Taurus.

aprovechamiento relativo del excedente por parte del capital, en un nuevo modelo de intervención estatal (más centrado ahora en las funciones de dominación política y de acumulación económica que en las de su propia legitimación), y en una economía internacionalizada que funciona como un todo.

Pero, ¿cómo se configura el espacio local resultante de la *sociedad informacional*? En ciudades como Madrid se está produciendo una transformación caracterizada por la creación de nuevos barrios para la clase media cualificada, por un lado, y el relevo en los usos y los habitantes de los barrios obreros y los cascos históricos con la llegada masiva de inmigrantes, por otro.

El proceso social en marcha acarrea una serie de consecuencias sobre la estructura social: el gran dinamismo económico va acompañado de la exclusión de amplios sectores sociales y del acento en las desigualdades. La exclusión tiene una doble dimensión: territorial (amplias regiones quedan fuera del circuito de la riqueza) y social (bolsas de pobreza en las ciudades). Se produce, por tanto, un proceso de *dualización* que deja en una situación de desamparo a colectivos *localizados* a escasos kilómetros de los centros de poder mundial (insertos en el *espacio de los flujos*).

Otra de las caracterizaciones de la sociedad contemporánea que puede aportarnos pistas útiles para desentrañar el mundo social en el que nos desenvolvemos personal y profesionalmente es la referida al *proceso de individualización*. La individualización ya no es patrimonio exclusivo de los varones pertenecientes a la burguesía, sino que se ha extendido a amplias capas sociales y a las mujeres<sup>4</sup>. Una de las consecuencias más visibles de dicho fenómeno lo constituye la disolución de algunos de los vínculos, tal y como se habían configurado, que operaban con mayor fuerza durante la modernidad: las identidades de clase, la familia nuclear y la profesión. Asistimos a la emergencia de un impulso individualizador que ya no es patrimonio exclusivo de la burguesía masculina.

Este proceso de individualización tiene sus correspondencias, como no, en el sistema productivo capitalista: asistimos a una progresiva *segmentación de los empleos*, que avanza en contraposición al sistema de regulaciones colectivas de la organiza-

---

<sup>4</sup> BECK, U., 1998 (1986): *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós Ibérica.

<sup>5</sup> CASTEL, R., 1997 (1995): *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós SAICF.

ción fordista<sup>5</sup>. No es casualidad que se retorne al contrato como forma de vinculación entre las personas que demandan apoyo de los Servicios Sociales: el contrato es deudor del modelo liberal y permite individualizar el conflicto social.

El *individualismo negativo* al que se refiere el sociólogo Robert Castel es la consecuencia más elocuente del retroceso de la sociedad salarial. Dicho retroceso se caracteriza por un desempleo masivo, el aumento de la precarización del trabajo, la inadecuación de los sistemas clásicos de protección social y el crecimiento del número de excluidos. Tanto el modelo paternalista del patronazgo (desarrollado durante las primeras etapas de la industrialización), como el modelo fordista de producción, habían propiciado condiciones laborales colectivas en el proceso de continua negociación con las demandas de los obreros, pero la desmovilización sindical, resultado, en parte, del éxito del Estado del Bienestar, ha restado capacidad de maniobra a las organizaciones del trabajo.

Otro de los aspectos más relevantes de la sociedad contemporánea, en sintonía con los modelos laborales surgidos de las sociedades post-industriales, ya descritos, es el de la emergencia del *consumo* como elemento que sustituye al trabajo como principal componente de la creación de identidad. En la sociedad de consumo asistimos a una sobreestimulación psicológica procedente de la publicidad en los medios de comunicación y de la convivencia con los modelos idealizados que encarnan aquello a lo que tanto ricos como pobres aspiran<sup>6</sup>. La nueva pobreza se define, no ya por la ocupación de las categorías laborales más bajas, sino por la falta de acceso a los bienes materiales y simbólicos que aportan una identidad socialmente valorada. La sociedad de consumo, sucesora de la sociedad de la producción<sup>7</sup>, ha conseguido establecer un proyecto cultural unificador de las expectativas y deseos, basado en la sustitución de una ética del trabajo como elemento de integración social, por una estética del consumo.

El modelo social basado en la seducción del consumidor o del competidor (quienes deben sentir carencias internas para que busquen en el exterior la satisfacción, la completud) es propicio para la extensión de los sentimientos de frustración ante la imposibilidad de estar en una cima que deja de serlo en cuanto se

---

<sup>6</sup> BAUMAN, Z., 2003 (2000): *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona: Gedisa.

<sup>7</sup> La metonimia aquí empleada no debe ocultarnos que el modo de producción sigue siendo el mismo que en los siglos XIX y XX, pero puede aportarnos luz sobre aquello que se identifica con mayor fidelidad con la realidad presente.

alcanza. El crecimiento de las tasas de delincuencia se corresponde con el aumento de la brecha existente entre aquellos que, seducidos por el mercado de bienes y servicios, tienen capacidad adquisitiva para satisfacer las necesidades creadas, y aquellos otros que, igualmente seducidos, carecen de recursos legales para colmar sus deseos.

La sociedad de consumo no puede explicarse sin recurrir a su contexto de origen, el Estado del Bienestar. La función que cumplió éste en la capacitación de las masas trabajadoras que formaban el ejército laboral de reserva, ya no se corresponde con un sistema productivo basado en la flexibilidad y en el traslado de la producción a otras zonas del planeta más eficientes en cuanto al análisis de costes y beneficios. Como consecuencia, las perspectivas de pleno empleo se han diluido en las aspiraciones políticas y aquellos que se ven excluidos del mercado laboral y de consumo son portadores de un estigma, mientras que las clases medias creadas por el propio Estado Social (entre las que nos podemos incluir los trabajadores sociales de las instituciones) persiguen, desde un pensamiento más conservador que en décadas anteriores, la disolución de los mecanismos distributivos que dieron lugar a su propia opulencia. Pero la creación de esta corriente de opinión entre las clases medias tiene su origen en el escaso beneficio que les procuran los servicios públicos de educación, sanidad, servicios sociales... En la medida en que el mundo empresarial ha dejado de ver la utilidad de esos mismos servicios para la reproducción de la mano de obra, los recortes y descuidos estatales han provocado la pérdida de calidad y el descenso del umbral de atención, excluyendo a las clases medias de sus beneficios y etiquetando lo público como pobre y defectuoso. Ante esta situación, esas clases medias han comenzado a recelar de la escuela y la sanidad públicas, de los servicios sociales... y a buscar la satisfacción de las necesidades en un mercado privado libre de la estigmatización que soporta lo público y que, además, aporta símbolos de diferenciación con respecto a los pobres.

Pasando al plano cultural, cabe señalar que las manifestaciones culturales contemporáneas responden a un proceso de hibridación entre lo considerado como popular y lo considerado como culto<sup>8</sup>. La *hibridación cultural*, entendida como un proceso de mestizaje en todas las manifestaciones creativas (música, pintura,

---

<sup>8</sup> GARCÍA CANCLINI, N., 2001 (1990): *Culturas híbridas: estrategias para entrar y salir de la modernidad*. Buenos Aires: Paidós SAICF.

ideología...), es producto del proceso de urbanización del planeta, de la interconexión electrónica de todos los lugares sociales, de la primacía de las relaciones secundarias (relaciones informales de amistad, compañerismo...) sobre las primarias (familiares), de los procesos de intercambio comercial y de la irrupción de los medios de comunicación en todos los hogares (rurales y urbanos), produciendo una confluencia de los gustos. Se produce un fenómeno de desterritorialización inducida por los poderes, entre ellos los medios de comunicación de los países centrales, pero al mismo tiempo la desterritorialización encuentra su origen en la extensión de los mercados emergentes de algunos países de la periferia y en las migraciones internacionales. Todos estos factores provocan una expansión de los productos culturales de los países periféricos (música latina, telenovelas, fútbol brasileño...) hacia los países del centro, generando un mestizaje cultural en los lugares de destino y de frontera de la migración, y contribuyendo a la deslocalización de las formas culturales.

Además, cabe destacar la *reorientación de la movilización social*. La esfera pública ha perdido su función como lugar de participación racional desde el que se determina el orden social. La burocratización de la política y el cambio de canales y de códigos que supone la transmisión de sus mensajes a través de los medios de comunicación, han contribuido a la ruptura entre movimientos sociales urbanos y partidos políticos. En su lugar, se ha fragmentado la lucha en diversos movimientos que reivindican distintas mejoras en la calidad de vida y que se desvinculan de los encuadres de clase. Esta es una de las manifestaciones de la reordenación del mundo público que ha producido el mercado: las identidades colectivas no se generan en la ciudad, sino en los medios de comunicación. Lo real está preformado por los medios, por lo que nos acercamos a la "democracia audiovisual". Además, la penetración de los valores culturales del neoliberalismo sobre amplias capas sociales ha conseguido reorientar los fenómenos de agrupación hacia otras inquietudes distintas a la reivindicación política, como por ejemplo hacia el surgimiento de pequeños especuladores financieros e inmobiliarios.

Lo culto y lo popular, y ambas con lo masivo, se funden en la cultura híbrida. La discontinuidad perceptiva que se produce al mezclarse puede considerarse un instrumento del poder para generar confusión e impedir detectar las desigualdades sociales. Pero al mismo tiempo se presenta la oportunidad del ejercicio de la creatividad para todos los miembros de la sociedad. Por lo tanto, nos encontramos ante una desterritorialización inicial (como la vivida por los inmigrantes que abandonan sus lugares físicos e imaginarios de experiencia, o por los habitantes autóctonos de los barrios madrileños que han visto como su panadería es regentada ahora

por personas de origen chino o cómo sus vecinos tienen rasgos faciales “de fuera”) y una reterritorialización posterior mediante la cual se re-significan los espacios, los hábitos y “los otros” (los vecinos) como algo propio, y todo esto en un contexto de competencia, entre los distintos grupos, por recursos escasos.

Cada acto de producción cultural, ya sea aceptado o no por el poder local y los poderes sociales de un barrio, hay que interpretarlo como una acción de autoafirmación de una identidad amenazada: la música alta, las reuniones en los parques, el “tunning” de los automóviles... son actos de producción social de relaciones de apoyo y de creación cultural no legitimados socialmente, pero también constituyen una reacción defensiva, tanto como la de las familias de clases populares y medias que abandonan la escuela pública ante la sensación de “invasión”. La dramatización y el ritual de estos actos, vividos como subversivos por los ciudadanos autóctonos, constituyen un fin en sí mismo, ya que con ellos se está poniendo en juego el capital simbólico propio en la lucha por el poder (no un poder absoluto, sino una porción de poder) en el espacio, el barrio. La percepción exclusiva del carácter vertical de los conflictos va perdiendo sentido, ya que el poder se juega en todas partes y de él pueden gozar todos los actores (si acaso de forma asimétrica).

Hasta aquí, se podrá notar, he realizado un repaso denso de algunas de las ideas esbozadas por ciertos sociólogos y antropólogos contemporáneos alrededor de los procesos sociales que acontecen en este principio de siglo y en sociedades como la nuestra. Variaciones económicas (transnacionalización de la economía y retorno a formas de liberalismo económico más puras), tecnológicas (explosión de las telecomunicaciones), políticas (pérdida de relevancia de los Estados-nación ante la emergencia de instituciones internacionales y locales, y la supeditación a los intereses de las grandes corporaciones), sociales (flexibilización del trabajo, migraciones, disolución de viejos vínculos y surgimiento de otros nuevos) y culturales (expansión de las expectativas alrededor del consumo y procesos de hibridación). Queda claro que se trata de una visión incompleta, pero puede proporcionarnos claves interpretativas de las condiciones de vida y de los conflictos sociales que aparecen en los barrios de Madrid, como en el de Carabanchel.

## **CONTEXTO LOCAL, INSTITUCIONAL Y PROFESIONAL**

Tras este vertiginoso repaso a la actualidad de una sociedad occidental como la nuestra, no es extraño interrogarse: ¿qué tienen que ver los Servicios Sociales de Carabanchel con todo esto? Se hace necesario exponer brevemente, primero al-

gunas notas sobre el entorno local en el que trabajamos, Carabanchel, y a continuación algunos comentarios sobre el modelo de organización de los Servicios Sociales en el municipio de Madrid.

El Distrito de Carabanchel alberga una población que ronda los 240.000 habitantes. Aunque en sus terrenos ha habido asentamientos humanos desde época pre-romana, nos interesa aquí el proceso histórico vivido durante las últimas décadas para dar cuenta de la situación actual. La adhesión de los dos Carabancheles (Alto y Bajo), anteriormente municipios autónomos, a la capital se produce entre 1948 y 1949. Es a partir de la década de los 50 cuando se produce un crecimiento demográfico significativo que se prolonga hasta nuestros días. La recogida de población madrileña expulsada por los procesos centrífugos que acontecen en el centro de la ciudad (por la carestía del precio de la vivienda en relación a los recursos de la población joven y empobrecida por la Guerra Civil y la posguerra) y, sobre todo, la acogida de población inmigrante procedente, entre los años 50 y 70, de otras regiones, preferentemente rurales, de España, y entre los 80 y nuestros días, de países periféricos del mundo, dan cuenta de las características sociales del barrio. La población mayor de 65 años en Carabanchel va creciendo a medida que van entrando en ese rango de edad los llegados en masa en los años 50 y 60.

Carabanchel asienta a buena parte de la clase dominada (aunque presenta cierta heterogeneidad social en algunas zonas) que acude a Madrid, primero en chabolas y en viviendas de protección pública, y posteriormente en nuevas promociones públicas y cada vez más en privadas. En los últimos cuatro años la situación residencial ha llegado a unas condiciones de precariedad no conocidas desde hacía décadas: el hacinamiento de población inmigrante en viviendas de alquiler, debido al elevado coste de la vivienda, está produciendo un crecimiento de la presión sobre los sistemas públicos (escuelas, centros de salud, de servicios sociales...) y sobre las condiciones subjetivas de asimilación de la nueva realidad social de la población autóctona (entre la que va calando un discurso que encuentra un nuevo chivo expiatorio sobre el que cargar las tintas en un contexto de recursos escasos).

En números absolutos Carabanchel es el distrito que acoge a más extranjeros, mientras que en términos relativos es el tercero de Madrid. La heterogeneidad étnica que aporta la inmigración (principalmente ecuatoriana, colombiana, marroquí y rumana) viene a sumarse a la que ya existía previamente entre “payos” y gitanos de origen madrileño y procedentes de otras zonas del Estado español.

Una última pincelada acerca del lugar geográfico: Carabanchel, junto con otros ba-

rios como Vallecas, simboliza, en el imaginario de sus vecinos y en el del resto de madrileños, lo popular. Sus condiciones relativamente humildes, junto con la sobrecarga de recursos de consumo colectivo no deseados (en la actualidad ocho cementerios y en su momento la cárcel más emblemática durante el régimen franquista), han contribuido a esta visión. En los últimos años, la representación de Carabanchel en los medios de comunicación se ve dominada por noticias acerca de delitos tratadas de manera completamente descontextualizada, lo que produce un efecto estigmatizador sobre el barrio (visión que ha acabado calando en el autoconcepto comunitario de buena parte de la población del propio distrito).

Por su parte, los Servicios Sociales en Madrid se distribuyen, como muchos trabajadores sociales sabrán, en generales y especializados. Mientras que los segundos abordan problemáticas de colectivos específicos, como el de los toxicómanos, el de las familias con problemas o en dificultad social o el de mayores (colectivos que se construyen socialmente como tales, precisamente a partir de la institucionalización de los saberes procedentes de la Asistencia y el Trabajo Social), los Servicios Sociales Generales se constituyen como *dispositivos territorializados* (el valor de lo local cobra especial relevancia a partir de la caída del franquismo, al emerger las reivindicaciones descentralizadoras en el contexto de la necesidad de legitimación del nuevo sistema político mediante el acercamiento de la Administración a los administrados) y *universales* (abiertos, en principio, a toda la población, independientemente de su pertenencia a tal o cual colectivo).

El modelo de atención adquirido presenta multitud de similitudes con el modelo de atención sanitaria: la secuencia lógico-deductiva que va de lo general a lo específico es el esquema cognitivo que, procedente del discurso científico, se materializa en itinerario de atención. Tanto en los Servicios Sociales Generales como en los Especializados, la unidad de intervención es el individuo y, a partir de la penetración de la corriente sistémica, la familia. Pese a la participación de los Servicios Sociales y de otras instituciones públicas en experiencias de Trabajo Social Comunitario<sup>9</sup>, el trabajador social está dedicado de forma casi plena a la atención individual y a la gestión que ésta conlleva, precisamente por el empeño de los responsables en el diseño de políticas de Servicios Sociales en priorizar las respuestas al ciudadano (el ciudadano

---

<sup>9</sup> En el distrito de Carabanchel han existido dos proyectos destacables promovidos por las asociaciones de vecinos y del campo de la acción social, el de Promoción Comunitaria de Pan Bendito y el Plan Comunitario de Carabanchel Alto.

demanda y la administración responde con recursos), en un contexto de democracia electoral pasiva (en el que se establecen unas relaciones entre los usuarios y los profesionales de la Administración parecidas a las de los consumidores y los empleados de las empresas en los mercados de bienes y servicios).

Quiero añadir, a modo de escueto análisis de las condiciones laborales de quienes ejercen la intervención psicosocial, que el panorama de las relaciones internas de los centros de trabajo (Centros de Servicios Sociales, Centros de Atención Social a Drogodependientes, Centros de Atención a la Infancia...) se ha ido modificando en los últimos años a medida que se han ido externalizando multitud de servicios. La subcontratación de empresas privadas con el fin de que realicen determinados proyectos y prestaciones, así como la contratación directa en condiciones muy precarizadas de trabajadores sociales (becarios y demás empleados temporales), ha provocado la dualización interna en los Servicios Sociales: aquellos que, como es nuestro caso, ejercemos nuestra labor en unas condiciones de empleo fijo, relativamente bien remunerado y con ventajas laborales propias de nuestra condición de funcionarios, vemos como a nuestro alrededor van apareciendo compañeros de trabajo cuyas condiciones laborales distan mucho de las nuestras, asemejándose a las del modelo flexible, temporal y precario que predomina en nuestras sociedades post-industriales.

Es evidente que, bajo el auspicio de la crítica ideológica neoliberal (revestida de conocimiento objetivo), la Administración Pública ha ido adaptándose a los requerimientos del mercado privado. De este modo, el Estado, más que nunca, se encarga de socializar las pérdidas privadas y de privatizar los beneficios públicos, con lo que el aumento de plusvalía que se produce con la aparición de intermediarios en las relaciones laborales ha generado una deficiencia importante de calidad en el empleo de muchos trabajadores sociales, educadores sociales... Pero además de la dualización en el propio entorno laboral, se ha producido una reordenación paulatina de las expectativas alrededor del trabajo que desempeñamos: de los trabajadores precarizados y externalizados (empleados por empresas, fundaciones y asociaciones) se espera que intervengan en profundidad siguiendo unas pautas marcadas por los trabajadores sociales funcionarios (este es un contrato tácito), mientras que sobre estos últimos se espera que recaiga el peso burocrático.

Esta distribución de funciones, en la que ni unos ni otros parecen sentirse a gusto, ha verticalizado las relaciones entre compañeros y ha producido un efecto entre los perfiles de los distintos trabajadores: el trabajador social funcionario, de vida pequeño burguesa y acomodada, y el trabajador social o educador externalizado, cuyas

condiciones externas son más precarias y que detenta el rol social de “joven” (más crítico), independientemente de su edad. Pero estos perfiles, más allá de las ritualizaciones estéticas que representan, responden a condiciones de trabajo objetivadas, en las que el poder legítimo queda en manos de los funcionarios (sin olvidar que por encima de estos trabajadores sociales asciende una vertical y extensa línea jerárquica) y en las que las mayores posibilidades de ejercer el poder informal y el contrapoder corresponden a los profesionales que ocupan posiciones periféricas (menos periféricas, eso sí, que los usuarios). La multitud de proyectos que van poniéndose en marcha en los Servicios Sociales de Madrid, sin menoscabo del aumento de la inversión económica que conlleva, tienen un propósito publicitario (los recursos empleados podrían dedicarse a reforzar lo ya existente y a hacer descender los ratios de atención, mejorar los aspectos cualitativos de la intervención, pero tendrían una menor visibilidad social en un contexto político de mercado electoral), lo cual ha generado un crecimiento indirecto de nuestro protagonismo social como trabajadores sociales, quienes ostentamos el monopolio en la dirección de una institución ya reconocida socialmente, los Servicios Sociales (al igual que los médicos en el sistema sanitario). El objeto de este inciso dedicado a las relaciones laborales en nuestros centros de trabajo no es otro que el de la reflexión acerca de mi hipótesis, el aumento de nuestro poder social.

## **REPRODUCCIÓN SOCIAL**

Espero que esta *puesta en situación*, haya resultado útil para ubicar la línea argumentativa que a continuación presentamos. De la existencia y refuerzo social de nuestra profesión y de nuestro contexto socio-institucional podemos deducir una serie de implicaciones, a saber: los Servicios Sociales juegan un papel muy destacable en los mecanismos de legitimación del poder político en el marco de los Estados del Bienestar que han dado paso, a partir de la II Guerra Mundial (en España con tres décadas de retraso), al capitalismo de consumo. Pero el “efecto ascensor” en la elevación de las condiciones materiales de vida de la población, no ha producido una reordenación de la estructura social, sino más bien la consolidación de la misma y la hegemonía de una ideología clasista que la justifica. He aquí la noción aplicada de *reproducción social*: los Servicios Sociales, así como otras instituciones como la escuela, parten de unos principios que, con apariencia

---

<sup>10</sup> Para una visión más completa del tema, remitimos al artículo de Nora Aquín, *Reconceptualización: ¿un Trabajo Social alternativo o una alternativa al Trabajo Social?*, en ALAYÓN, N. (organizador) (2005): *Trabajo Social latinoamericano. A 40 años de la Reconceptualización*. Buenos Aires, Espacio Ed.

de igualadores, consolidan y consagran posiciones sociales asimétricas<sup>10</sup>. El niño que, procedente de un entorno social excluido no participa del código cultural y lingüístico dominante en la escuela, sale de la misma, muy frecuentemente, con un certificado de fracaso y con, no menos importante, un mapa de expectativas acorde con la ocupación de posiciones sociales desfavorecidas (aunque dotadas de una identidad valorada positivamente en su entorno más cercano)<sup>11</sup>, de la misma forma que el usuario de los Servicios Sociales en situación de exclusión social ve confirmada su posición a partir del momento en que forma parte del grupo de perceptores de ayudas y ve devaluada su identidad social.

Como se puede observar, no me estoy refiriendo a la concepción de reproducción de la mano de obra empleada por la tradición marxista, sino que estoy poniendo el peso del análisis en la dimensión supraestructural de la reproducción, en el sistema social y cultural. Por supuesto que los dispositivos destinados a la formación y a la inserción socio-laboral de las personas desfavorecidas hay que re-encuadrarlos en las necesidades del aparato productivo de preparación del ejército laboral de reserva (cuya sola existencia ya propicia efectos positivos en el aumento del beneficio empresarial y en el empeoramiento de las condiciones laborales de los que trabajan), pero en una sociedad post-industrial y de consumo, donde la identidad social se forja menos en el puesto de trabajo que en el centro comercial, me parece más apropiada la aplicación a nuestro caso de las nociones de *reproducción social* vinculadas al tema del poder.

---

<sup>11</sup> Paul Willis, en su obra *Aprendiendo a trabajar. Como los jóvenes de clase obrera consiguen trabajos de clase obrera*. Madrid, Akal., se refiere a la reproducción de la fuerza de trabajo obrera, en el marco del capitalismo occidental, a través del proceso de escolarización. El encaminamiento de los jóvenes de la clase obrera hacia los puestos de trabajo obreros se produce, paradójicamente, de forma voluntaria, lo cual conduce al autor a interesarse por las mediaciones culturales que operan en este proceso. La existencia de una cultura *contraescolar*, en el seno de una cultura obrera más amplia, proporciona a Willis el potencial explicativo a través del cual se van a analizar las vivencias subjetivas de los jóvenes objeto del estudio en relación a su posición social en la escuela y en el mundo del trabajo. La elección de posiciones sociales objetivamente desfavorecidas es vivenciada como una afirmación y como una forma de resistencia frente a la autoridad de otros grupos, lo cual implica la necesidad de acudir a un análisis socio-cultural de la reproducción de las clases sociales más complejo que el esbozado por el marxismo clásico. El tema de la reproducción social a través de la escuela, de cuyo desarrollo es un ejemplo el análisis de P. Willis, ha suscitado una enorme cantidad de literatura sociológica y antropológica especializada en educación. Algunos de los principales referentes de este análisis son Pierre Bourdieu y Jean Claude Passeron o Basil Bernstein, quienes han venido a destacar la discontinuidad entre el contexto cultural próximo de los alumnos de las clases populares y los códigos culturales manejados por las instituciones especializadas en la socialización.

Dado que las identidades sociales se construyen relacionamente, en la interacción con los demás, la población atendida en los Servicios Sociales realiza una función imprescindible en la conformación de los valores culturales de nuestra sociedad: representa el referente negativo, moralmente devaluado, del cual debe alejarse cualquier persona decente. Esto no es nuevo, la pobreza siempre ha tenido funciones simbólicas muy relevantes, pero en las sociedades de consumo, con el retorno de los valores falsamente meritocráticos del liberalismo y bajo esquemas de identidad muy marcados por la distinción que proporcionan determinados elementos de consumo, la población excluida brinda excelentes señales de lo opuesto al éxito social, y todo ello a pesar de los denodados esfuerzos que realizan muchas personas en situación de exclusión por incorporar a su discurso, a su cuerpo y a sus posesiones materiales muchos de los símbolos difundidos por los medios de comunicación y por las personas que se encuentran en posiciones sociales más elevadas.

Este esfuerzo al que me he referido, consistente, por ejemplo, en la ostentación de coches *tuneados*, marcas de ropa prestigiosas y otros bienes, que por un lado viene a corroborar la comunión de ciertas expectativas entre distintos grupos sociales y la falacia de la conciencia de clase (de valores y aspiraciones diferenciadas de las clases dominantes) como algo que se adquiere automáticamente al ocupar una determinada posición en la estructura social (al menos entre las clases dominadas, ya que este análisis plantea más dudas entre las clases dominantes). Por otro lado, quizás represente el intento de renegociación de sus posiciones a través de la puesta en juego del capital simbólico que aportan dichos rasgos de distinción. Este intento de renegociación en forma de ostentación simbólica, si bien nos informa sobre el papel ciertamente activo y creativo de las clases populares (que nunca se han comportado como meras receptoras de información y de valores), suele encontrar el rechazo y la devaluación por parte de aquellos que patrimonializan el conocimiento y la cultura “cultura”, pero muchas veces consigue el efecto deseado al producir una imagen de poder (a través de los rasgos superficiales ya mencionados de la vestimenta o de los coches) sobre aquellos que se encuentran en posiciones más cercanas en el campo social (clases medias y trabajadoras), entre los cuales se encuentran muchos trabajadores sociales.

Los trabajadores sociales de los Servicios Sociales, cuya misión profesional muchas veces se reduce a la gestión de recursos (de acuerdo con el modelo de atención de las demandas y la distribución de tareas a partir de la entrada de trabajadores externalizados que hemos expuesto más arriba), bajo el apremio jerár-

quico de la institución y la fiscalización que a su vez sufren por parte de la “opinión pública”, se encuentran en la difícil postura del que es juez y parte ante sus usuarios. Por un lado hay que “ayudar”, aliarse con la persona (situarse metafóricamente *al lado*), y por otro hay que controlar el buen uso del recurso y detectar situaciones “de riesgo” (colocarse *frente a*). Del decantamiento por una u otra de las vertientes de este continuo, dependerá nuestra posición ante la dinámica reproductiva. De momento, simplemente cabe adelantar que la visión fiscalizadora de la atención social enfocará la mirada sobre el coche *tuneado* y el electrodoméstico de última generación produciendo rabia e indignación sobre el mismo autor de la mirada, pero no se encontrará en disposición de comprender apenas algo acerca de su propia posición y de la del otro.

## **INTERSUBJETIVIDAD**

No es mi intención desarrollar en el presente documento un análisis en profundidad sobre las condiciones sociales de producción de nuestro discurso y de nuestras acciones como trabajadores sociales en Servicios Sociales, ya que existe una rica heterogeneidad socio-cultural que lo hace excesivamente complejo para mis propósitos presentes. Pero quiero señalar la necesidad de tomar conciencia de nuestra arbitrariedad. Nuestra palabra, como la del juez, se torna en acción social en la medida en que cuenta con una atribución de legitimidad. Y sin embargo, nuestro conocimiento se encuentra enormemente limitado, al carecer de experiencia directa de aquello en lo que queremos indagar. Voy a desarrollar este punto.

La comunicación que se produce en nuestras entrevistas suele estar estereotipada en un formato marcado por el contexto institucional y por las formaciones discursivas de nuestro entorno cultural. De ahí podemos obtener alguna respuesta explicativa de las causas del *queme profesional* que parece ser tan común en nuestro ámbito: la ausencia de encuentros significativos con nuestros usuarios provoca una sensación de soledad que se torna en desconfianza hacia el otro (“me están engañando”), inseguridad personal y profesional, y un posicionamiento en el espacio *en frente*. Este posicionamiento frontal, simbolizado por el atrincheramiento detrás de la mesa de nuestro despacho, nos hace perder de vista el presente de las personas que atendemos, nos oculta el contexto.

El contexto nunca entra en nuestro despacho, ni siquiera se queda aguardando en la sala de espera. O mejor dicho, lo que acompaña a la persona es otro con-

texto posible, el contexto institucional de las interacciones en los Servicios Sociales, del cual nosotros también formamos parte. Nuestro discurso, al igual que el de nuestros usuarios o el de nuestros jefes, es situacional, está condicionado por el marco de acción social. Se dice y se hace lo que las expectativas compartidas esperan percibir, de ahí que la comprensión del *otro* solo pueda realizarse a través de una comprensión del *nosotros*.

La *reflexividad continua* de nuestra práctica, es decir, el ejercicio de distanciamiento de nuestras creencias y la observación de la situación con todos sus componentes (desde los físicos, como el emplazamiento de nuestro centro de trabajo dentro de la ciudad o la distribución del mobiliario, hasta los corporales, como las posturas o la forma de movernos en el espacio, y los lingüísticos, como el habla que utilizamos) se hace urgente si queremos “enterarnos” de algo.

La reflexividad, el reflejo de nosotros y del acontecimiento en el que estamos inmersos, nunca es “perfecta”, ya que está sesgada por todos los componentes subjetivos. Pero, sin embargo, es un camino que creo necesario para aumentar nuestro conocimiento sobre las “situaciones-problema” que abordamos. El objetivo que se propone no es llegar a la verdad, sino al *presente*. El conocimiento, bajo el paradigma positivista<sup>12</sup>, busca una verdad única con el fin de ejercer el control sobre el entorno, de ahí que las posiciones más fiscalizadoras de nuestra profesión persigan verdades, como lo hace un policía, que esclarezcan los hechos (“a mí no me engañan”) que se producen en los casos que llevamos (casos reificados, petrificados en cosas). Pero la propuesta de mirada que empiezo a esbozar no persigue la verdad de los casos y de las cosas, sino que busca, más que respuestas, preguntas que nos ayuden a tomar *presencia*. El *aquí y ahora*, el *presente*, es la toma de contacto con el otro y con nosotros mismos, ya que huye del pasado como anhelo y del futuro como proyecto. Se centra en lo que está, en la situación que da sentido a lo que se dice y a lo que se hace, y permite conec-

---

<sup>12</sup> Sostenemos que la influencia positivista y neopositivista ha estado presente en el Trabajo Social en occidente de manera muy marcada. El propósito de proyección de cambios hacia el futuro, la ideología del “progreso”, forma parte de las motivaciones originales de la intervención psicosocial. Esto convierte al Trabajo Social en una tecnología que aplica, generalmente prescindiendo de la subjetividad de las personas con las que trabajamos, “Diseños de Intervención Social”, “Objetivos Generales”, “Objetivos Específicos”, presuponiendo una secuencialidad lógica y deseada de nuestras proyecciones y de nuestras acciones.

tarnos con el otro (nuestro usuario) para comprenderle.

Para iniciar la búsqueda del presente, es necesario adentrarse en un camino reflexivo (dialógico o introspectivo) que nos ayude a tomar conciencia de nosotros mismos. Todas nuestras creencias son construidas socialmente (desde la creencia consistente en el profundo enamoramiento que sentimos, en un momento dado, por otra persona, hasta la de que ejercemos una profesión basada en ayudar a los demás), lo cual no las invalida. Pero una deconstrucción de nuestra subjetividad puede ayudarnos a situarnos. Buscar interpretaciones sobre nuestros miedos, nuestra irritación o nuestro agrado ante distintos tipos de personas, ante situaciones de entrevistas... supone una indagación de situaciones similares o que nos han provocado las mismas sensaciones en nuestra propia biografía.

En la misma línea, las identificaciones con personas y situaciones que atendemos suelen estar muy sesgadas por nuestras pertenencias de clase, de género y de etnia. Para continuar con el paralelismo con el mundo escolar, podemos destacar como la mayor parte de los beneficios que una familia puede obtener de los Servicios Sociales (ya sean materiales o afectivo-simbólicos) se han cultivado en la biografía que antecede a la llegada al despacho del trabajador social: la afinidad social entre el usuario y el trabajador social provoca muchas veces una corriente de “buen rollo” que se traduce en la expresión “es un caso muy bonito”. Lo que trato de sugerir con esta idea es la necesidad de la *vigilancia de nuestros contra-afectos* con los “casos feos”, aquellos con los que no compartimos un código cultural común y que, por ello, parten de una posición de desventaja en la búsqueda de beneficios de los Servicios Sociales, más por lo que “son” fuera del Centro de Servicios Sociales que por lo dicho y hecho en la institución.

Localizar aquello con lo que nos identificamos, sondear nuestros valores y ponerles cara (la de los “mis significativos”, familiares, amigos, profesores, personajes de los medios de comunicación...), puede ayudarnos, si perdemos el miedo a enfrentarnos con todo aquello que detestamos de nosotros mismos y que, en forma de “super-yo” moralizante (un super-yo que a veces es “muy de izquierdas”), nos hace mantener un discurso externo bastante desajustado con respecto a nuestros intereses reales (aquellos que nos movilizan), a hacer conscientes sentimientos de agrado y de rechazo que experimentamos en nuestro trabajo comunicativo. La búsqueda de las motivaciones egoístas que orientan nuestro trabajo (desde el reconocimiento social como ayudadores en forma de afectos, a la consideración social de nuestros conocimientos...) puede ayudarnos a tolerarnos mejor y a no proyectar sobre las personas con las que tratamos nuestras propias miserias. *Comprendernos ayuda a comprender a los otros y las situaciones en las que nos desenvolvemos.*

¿Qué significa entonces, se preguntará el lector, la búsqueda del presente en nuestras relaciones profesionales? Hay que señalar que tanto nuestros usuarios como los trabajadores sociales, nos encontramos muy frecuentemente idealizando modelos, imaginando futuros ilusionantes o catastróficos y desvalorizándonos a nosotros mismos. Este déficit de autoestima que sufrimos (tan generalizado en el capitalismo de consumo) nos aleja de la vivencia intensa del presente, de las situaciones. Por eso, mi propuesta de intervención gira entorno a la *construcción de valor dentro de la relación*, y a partir de esto, a la revalorización de las personas implicadas. El encuentro *significativamente positivo* es aquel que se produce en el *presente*, de ahí que, si nosotros tomamos conciencia de la situación, podemos utilizar estrategias que “traigan” a las personas que atendemos al presente. Esto que Paulo Freire designaba, mediante otros argumentos, como método de concientización, supone la utilización, por nuestra parte, de la *meta-comunicación* para invitar al otro a tomar conciencia del marco institucional en el que se desenvuelve la relación de ayuda, de las relaciones de poder que se dan entre los implicados y de las posiciones que ocupan unos y otros.

Si conseguimos llegar al presente de la situación y tratamos de hacer inteligibles, o al menos de reflexionar sobre el lugar donde nos encontramos<sup>13</sup>, el contexto socioeconómico de producción y de reproducción, tanto a nivel mundial como local, cuales son los objetivos políticos de los responsables de los Servicios Sociales y cual es el posicionamiento que su Trabajador Social adopta ante esos objetivos, *al lado*, y no *en frente* (si es que es así), podremos acceder, de la mano de nuestro usuario, que ya va dejando de ser usuario y se va transformando en *interlocutor legítimo del proceso de comunicación*, a otras dimensiones de realidad que se encuentran fuera del despacho, ajenas al caso; en el exterior de la institución, en la vivienda, en el barrio, en la ciudad... Esos otros *presentes*, que se nos hacían inaccesibles desde “el otro lado de la mesa”, y mediante el *habitus*<sup>14</sup> controlador, pueden aparecérsenos en la medida en que pongamos el *énfasis en la comprensión y no en el juicio*, en el *tunning* en cuanto fenómeno de creación cultural, y no como derroche de las ayudas públicas. El interés por el extrañamiento, por penetrar en la subjetividad ajena, puede brindarnos luz sobre la intervención con esa persona.

---

<sup>13</sup> No pensamos que sea necesario contar nuestra vida, pero cierta transparencia y, sobre todo, la pérdida del miedo a reconocer nuestras propias debilidades, nuestros sentimientos de bloqueo y de impotencia ante nuestros usuarios, puede contribuir, por un lado, a igualar la relación y, por otro, a hacerla fluir.

<sup>14</sup> Atendiendo al concepto de Pierre Bourdieu, esquema de visión y división en categorías con el que nos orientamos y actuamos.

Conocer los valores y las categorías de conocimiento que utilizan las personas con las que trabajamos supone un esfuerzo de relativización de nuestros valores y de nuestras propias categorías. Siguiendo un viejo esquema de comprensión propuesto por Ortega, los valores, cuando se encuentran en estado de creencia, se asumen como naturales, están objetivados y universalizados, pero cuando se cuestionan, pueden pasar al estado de idea, la cual implica que esa forma de ver el mundo que induce un valor determinado es una entre muchas posibles. Una vez puestas nuestras creencias en tela de juicio, en contexto, podemos mostrarnos más receptivos a otras formas de conocimiento más deslegitimadas que las nuestras (por la posición social que ocupan sus portadores).

El *conocimiento*, que es un valor en sí (en estado de creencia en quien escribe el presente artículo, se me podrá reprochar) es nuestra puerta de entrada al cambio. De la misma forma que nuestras creencias han sido puestas en cuestión gracias al proceso antes descrito y al flujo de comunicación procedente de la otra persona, cuya alteridad ya nos obliga a plantearnos nuestra identidad, las creencias “buenas” o “malas” del otro pueden ser contextualizadas y cuestionadas a través de nuestras preguntas. No son nuestras “respuestas sabias” (nuestras “informaciones” y “orientaciones”) las que transforman, sino que probablemente éstas consoliden las creencias previas (por oposición). Son, sin embargo, nuestras preguntas y nuestros silencios activos (la *escucha*) los que modifican algo, incluidos a nosotros mismos que al preguntar al otro nos estamos interrogando.

Ahora que ya hemos puesto los medios para entrar en la perspectiva del otro, podemos ayudar a conseguir los propósitos que nos plantea o, al menos como ejercicio de honestidad, a explicitar que lo que se desea no se lo vamos a poder facilitar y que nosotros estamos obligados a cumplir la misma Ley que le apremia. Por supuesto que la dimensión de control social de nuestro trabajo en contextos institucionales es incompatible con la dimensión de ayuda, pero el ejercicio profesional permite áreas de autonomía en las que podemos situarnos de manera muy diversa los trabajadores sociales (en función de la posición en el continuo control-ayuda al que nos hemos referido anteriormente).

Cuando participamos de la visión policial de las personas que atendemos (la que ve en las señales de ostentación, como el teléfono móvil de última generación, provocaciones), participamos de una colusión interpretativa con aquello que el otro quiere comunicar y estamos identificándonos con la norma social de manera acrítica, sin embargo, existen posiciones en el continuo más cercanas a la ayuda y más distantes

de la norma y del discurso dominante (independientemente de que nos lo creamos o no): las leyes han sido producidas en un contexto político que prescinde de la visión y participación de las personas con las que trabajamos y de nosotros mismos, por lo que podemos permitirnos la licencia moral de poner tierra de por medio con respecto a las mismas.

Una cosa es cumplir la Ley (si no lo hiciéramos probablemente perderíamos nuestro empleo, gracias al cual, no hay que olvidar, satisfacemos nuestras propias necesidades) y otra muy distinta creérsela. *Situar la norma en estado de idea* (incluso cuando esta norma obedezca a derechos humanos) y no de creencia, podrá situarnos en una posición de ayuda. Es evidente que en la mayor parte de las situaciones, la relación pura de ayuda no va a producirse, ya que el manejo de recursos, de prestaciones y de valoraciones acerca de la vida de las personas nos colocan en la postura del poder político (del juez, del policía...), pero el acercamiento a ese polo es lo único que puede aportar un carácter diferencial a nuestra labor y propiciar procesos de democratización social del valor.

## **INMIGRACIÓN EN CARABANCHEL: NUEVOS PRESENTES, MÚLTIPLES VERDADES**

He querido culminar el presente texto con un breve comentario sobre la inmigración, por constituir este fenómeno social una de las dianas preferentes de nuestra intervención y un campo privilegiado de producción de opiniones, tanto entre los empleados municipales como entre la población que atendemos. Se trata de buscar una aplicabilidad más o menos sugerente a las ideas antes desarrolladas.

Como ya se ha apuntado antes, Carabanchel es uno de los polos de atracción más importantes de población inmigrante. Esto nos plantea a los trabajadores sociales, y en general a todos aquellos que desde el ámbito público y privado interactuamos con personas extranjeras, la necesidad de revisar nuestras propias categorías sociales.

Construimos realidad con nuestros discursos, de ahí el llamamiento a la responsabilidad, a la toma de conciencia de la carga semántica de lo que decimos y de lo que hacemos. Muchas de nuestras intervenciones discursivas (en las entrevistas, en las reuniones de coordinación, en la redacción de informes...) presentan una enorme carga etnocéntrica y sociocéntrica. El propio código lingüístico de la Administración, grafocéntrico y alejado del habla popular, ya representa una dis-

continuidad entre nuestra subjetividad y la de las personas que atendemos (muy pocos de los vecinos que atendemos en Servicios Sociales son conscientes de que viven en el barrio de Puerta Bonita o de Comillas, nominaciones que la Administración ha impuesto al espacio sin tener en cuenta, en muchas ocasiones, la subjetividad de quienes lo habitan). Si la distancia de nuestro capital cultural y económico con respecto a la población “autóctona” ya era considerable, podemos imaginarnos el alejamiento que se puede producir con respecto a personas cuya clase social ya conocemos, pero cuyos orígenes nacionales y étnicos son muy distintos a los nuestros.

Sin embargo, desde este *sociocentrismo* que he señalado, no quiero oscilar hacia el *miserabilismo* que trata al dominado como un ser meramente receptor de explotación y carente de potencialidad creativa. Y tampoco es mi propósito moverme hacia el relativismo absoluto que sitúa todo en el mismo plano de igualdad, sin reconocer diferencias de posición en relación al poder y participando de una ilusión de “no valoración”, como si eso fuese posible<sup>15</sup>.

La posición que postulo como trabajador social es la del *reconocimiento del otro como agente, la de su localización (y la nuestra) en la estructura de poder y la de la toma de conciencia de los valores del otro y de los nuestros para ponerlos en contraste a dialogar internamente*.

El conocimiento que utiliza una mujer de origen ecuatoriano residente en Carabanchel es el fruto de la hibridación que se da entre su bagaje afectivo-social-cultural antes de emigrar y el experimentado en su lugar de destino. Por lo tanto, resultaría tan ingenuo pensar que lo que guía las acciones de esta mujer es “lo ecuatoriano” o “latino” que hay en ella (teniendo en cuenta, además, que hay muchas formas de ser ecuatoriana y latina), como lo inmigrante urbana en Occidente que ha invadido su identidad. Para comprender a esta persona creo que es preciso atender a lo *holístico* de su identidad, a las circunstancias complejas que rodean su persona, y para ello resultaría muy útil ser conscientes de que sus categorías y sus valores son otros posibles. La concepción de la maternidad, el ideal de familia, la ordenación de las prioridades vitales según nuestra lógica racional, responden a unas condiciones de producción muy distintas a las de la ca-

---

<sup>15</sup> Las posiciones miserabilistas y populistas ante las clases populares han sido tratadas profunda y dialógicamente por C. Grignon y J-C. Passeron en *Lo culto y lo popular*. Madrid, Ed. De la Piqueta.

rabanchelera de origen ecuatoriano.

Por ello, postulo la necesidad de profundizar en nuestro conocimiento de manera externa (formación) e interna (reflexión profunda, fundamentalmente compartida), de crear un nuevo conocimiento resultante del *diálogo de tendencia igualadora* que trate de romper las barreras físicas y simbólicas que nos separan de las personas con las que trabajamos, aunque sin engañarnos y sin engañar acerca de las posiciones asimétricas de partida, de dar valor a aquello que ya existe aunque no nos guste. Se trata de un trabajo de *legitimación social de una población socialmente devaluada por los procesos de inferiorización social que operan en nuestras sociedades*, relacionados con la clase social, el género, la etnia o la edad. Y parto de la idea de que lo que existe podría no existir, ya que no sólo es fruto de la materialización de uno de los derroteros posibles que ha tomado la historia, sino que además es el resultado de nuestra subjetividad; tan contradictoria, maltratada y maltratadora como la de nuestros usuarios.

# EL ASESOR JURÍDICO DEL COLEGIO RESPONDE

**Juan Ignacio Álvarez Fernández**

Asesor Jurídico

## RESUMEN

*Ante la consulta de una colegiada respecto a sus obligaciones en materia de secreto profesional, se emitió respuesta desde la asesoría jurídica del Colegio que, por su interés para el colectivo, reproducimos en estas páginas.*

## ANTECEDENTES

Se plantea por una colegiada que trabaja en un Centro de Servicios Sociales Municipal si está obligada a emitir un informe que se solicita por el Concejal del Área, relativo a su actuación profesional. El contenido de dicho informe incluye tanto los datos identificativos de las personas atendidas por la trabajadora social, como el contenido de sus precisas actuaciones en relación con dichos usuarios.

Se solicita el pronunciamiento del Colegio a la luz del contenido del Código Deontológico de la profesión, y otra normativa que sea de aplicación.

## PLANTEAMIENTO DE LA CUESTIÓN

Sin perjuicio de otros artículos del referido Código Deontológico, entiendo que es preciso examinar el contenido de los artículos:

- 11 (en el que se recoge el deber del trabajo social de respetar “los principios de derecho a la intimidad, confidencialidad y uso responsable de la información en su trabajo profesional”).
- 21 y 22 (enmarcados en el capítulo a la relación del trabajador social con el cliente/usuario, y referidos respectivamente al deber de realizar un uso justificado sólo para conseguir una intervención coordinada y efectiva, y consentido por el titular de los datos-art 21- y a la obligación de custodia de la información -art 22-).
- 26 y 29 (enmarcados en el capítulo dedicado a la relación del trabajador social con la Entidad donde preste servicio y referidos respectivamente al deber de respetar los límites compatibles con el secreto profesional y principios básicos de la profesión cuando informe regularmente de su actividad a los responsables o directivos de la entidad -art 26- y al deber de confidencialidad referido a la documentación de trabajo, limitado por el objetivo profesional de que se trate en cada caso -art 29-).
- 35 a 38, 40.e), ambos inclusive referidos de manera expresa al secreto profesional, obligaciones de custodia de los datos, forma en que se cederán a efectos estadísticos, limitación de los datos que se tratarán, y autorización del usuario/cliente para relevarle de sus obligaciones de mantener el secreto profesional).

Estas obligaciones establecidas en el Código Deontológico, conviven simultáneamente con otras obligaciones que derivan de distintas legislaciones aplicables en cada supuesto y, entre ellas, por su trascendencia, de manera especial, con la legislación que regula la misma relación de dependencia jerárquica a que se encuentra sometido el profesional con base en su relación laboral o estatutaria. La concurrencia de dichas normas puede llegar a plantear conflictos que habrá que resolver en cada caso concreto tomando en cuenta las particularidades que se den en cada supuesto.

Por lo que se refiere al supuesto sobre el que se me pide que informe , al tratarse de una trabajadora le es aplicable lo previsto en el artículo 5 del Estatuto de los Trabajadores que establece como deberes básicos de éstos:

- a) Cumplir con las obligaciones concretas de su puesto de trabajo, de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia.
- c) Cumplir las órdenes e instrucciones del empresario en el ejercicio regular de sus facultades directivas.
- f) Cuantos se deriven, en su caso, de los respectivos contratos de trabajo.

De lo anterior se desprende que ante una orden de facilitar una determinada información en relación con los servicios prestados a los usuarios, el trabajador social deberá analizar, en primer término cual es la naturaleza de la relación que le vincula con su empresario, para poder determinar si ha sido contratado para prestar un servicio como tal trabajador social u otro servicio diferente, sin perjuicio de que haya sido seleccionado precisamente por tener dicho título.

De la información que se nos facilita, parece desprenderse que la trabajadora social está contratada para prestar sus servicios directamente a los usuarios de los Servicios Sociales del Ayuntamiento, por lo que cabe establecer que aquellos, los usuarios, son los únicos destinatarios del servicio, y por tanto la información que puede solicitar el Ayuntamiento al trabajador social (al igual que en otros supuestos en que una Administración ofrece a sus administrados un servicio profesional, como asesoría jurídica o atención médica) está limitada por el secreto profesional.

Lo anterior no significa que el Ayuntamiento quede sin medio alguno para controlar la actuación del trabajador social, sino, únicamente, que éstos medios no pueden colisionar con el derecho a la intimidad y al secreto profesional que el mismo Ayuntamiento está implícitamente reconociendo a los usuarios de Servicios Sociales al poner a su disposición los servicios de un profesional trabajador social, generando una apariencia de que la actuación de éstos se realizará ajustándose a las normas deontológicas que regulan su profesión.

## **CONCLUSIÓN**

Esto supone, a mi juicio, que el Ayuntamiento sí puede reclamar un listado de las personas que han hecho uso de los servicios sociales y que también puede solicitar del trabajador social que le informe de qué tipo de actuaciones lleva a cabo en relación con ellos, si bien, sin que dicha información permita identificar cuales han sido los problemas particulares planteados por los usuarios ni cuales han sido las actuaciones concretas llevadas a cabo en relación con los mismos por el usuario. Y ello, salvo que éstos lo hayan autorizado expresamente, o salvo que los usuarios hayan ido informados expresamente, y con carácter previo a la prestación del servicio, de la amplitud de la información que, respecto de sus confidencias y problemas, el trabajador social deberá incorporar a sus informes dirigidos a sus superiores.

Este es mi criterio que someto a otro mejor fundado.



# **BLANCA DE LA CIERVA DE HOCES**

**Directora General de Familia de la Consejería de  
Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid**

Realizada por **Rosario Quesada Quesada**. Decana del Colegio



*La Dirección General de Familia ha trasladado su Sede recientemente, a la calle Espartinas, nº 10.*

*Acudo a la cita, junto con Ana Isabel Hernando, gerente del Colegio, para realizar la entrevista a la Directora General, a primeras horas de la tarde.*

*Doña Blanca de la Cierva nos recibe en su despacho, en un ambiente muy cordial. Antes de empezar la entrevista, nos habla de los temas que le preocupan, de proyectos en marcha, y de su deseo de sacar adelante una buena Ley de Mediación...*

*También nos hace propuestas de posibles colaboraciones que nos comprometemos a estudiar detenidamente; temas de interés para ambas instituciones.*



**PREGUNTA.- Desde esta nueva Dirección General de Familia y después de un año de desarrollo de las Políticas a favor de la Familia ¿Qué objetivos se han marcado a corto y largo plazo, y qué prioridades han establecido para cada uno de los objetivos?**

**RESPUESTA.-** El objetivo esencial de la Dirección General de Familia es apoyar a todas las familias madrileñas y en especial a aquellas que más lo necesitan. Para lograrlo, la Dirección General lleva adelante lo que se viene llamando transversalidad. Las necesidades de las familias son de muy variada naturaleza y su solución afecta a todas las Consejerías de la Comunidad y otros organismos y por ello es esencial organizar, impulsar y coordinar estas políticas. Para ello, estamos ultimando la elaboración del primer Plan de Apoyo a la Familia de la Comunidad de Madrid, que va a recoger las actuaciones en materia de familias que van a realizar las diferentes Consejerías durante el periodo 2005 a 2008. El Plan prevé objetivos y medidas en las áreas de actuación que más preocupan a las familias madrileñas: apoyo a la maternidad y paternidad, conciliación de la vida familiar y profesional y recursos para menores y personas dependientes, apoyo a las familias con necesidades específicas, vivienda, política fiscal, educación, violencia, resolución de conflictos, medios de comunicación, cultura, ocio y deporte y cooperación y relaciones institucionales.

En cuanto a las acciones concretas a corto plazo, destacaría varias: el apoyo a la maternidad a las madres que se encuentran en situación de especial dificultad y que llevamos a cabo en **los centros maternos**, la elaboración de la **Ley de Mediación** de la Comunidad de Madrid, atención a familias que atraviesan dificultades especiales, tales como embarazo de una hija, problemas derivados de la relación entre padres y adolescentes, drogas, enfermedad de un hijo, fracaso en los estudios, etc. Esta atención se presta a través de **Guías** especialmente diseñadas y de **la Unidad de Orientación a la Familia ante momentos difíciles**.

Se trata de un nuevo servicio conveniado con el Colegio de Psicólogos y que está dando buenos resultados. Orienta de forma presencial a las familias que así lo requieran, para afrontar estas situaciones. Para acceder a él, basta llamar al número de teléfono 902 150 004. También destacaría la próxima creación de **la Escuela de**

Se trata de un nuevo servicio conveniado con el Colegio de Psicólogos y que está dando buenos resultados. Orienta de forma presencial a las familias que así lo requieran, para afrontar estas situaciones. Para acceder a él, basta llamar al número de teléfono 902 150 004. También destacaría la próxima creación de **la Escuela de**

**Familia**, en la que se realizarán talleres que den respuestas a las necesidades, que con más frecuencia son demandadas por las familias.

Finalmente, destacaría dos aspectos permanentes y esenciales: **el fomento del asociacionismo y de las relaciones con corporaciones locales** que se materializan a través de subvenciones anuales y los convenios, respectivamente.

**P.- Desde la puesta en marcha de la Ley de Conciliación de la Vida Familiar y Laboral, ¿Cuáles son las líneas a desarrollar para favorecerla y qué previsiones tienen de coordinación o acuerdos con otras Consejerías de forma transversal?**



**R.-** Favorecer la Conciliación de la Vida Familiar y Profesional, es un firme compromiso del Gobierno de la Comunidad. De hecho, es una de las áreas de nuestro Plan de Apoyo a la Familia. Las líneas de actuación tratan de eliminar los obstáculos que impiden conciliar trabajo y familia o van destinadas a agentes que pueden aportar su relación con las necesidades para facilitarlas: en primer lugar ampliar y mejorar los recursos existentes para el cuidado de menores y personas dependientes. Y las áreas en las que se va a incidir son: la educación, base para crear la corresponsabilidad familiar; el ámbito empresarial, con el fin de que implementen políticas favorables a la conciliación que van a beneficiar a las propias empresas; el ámbito de la publicidad y los medios de comunicación que pueden aportar mucho en este tema y no podemos olvidar a los propios organismos públicos, que cada vez están más involucrados.

**P.- Los Trabajadores Sociales son reconocidos como expertos en la intervención social con familias desde los distintos ámbitos de actuación (Servicios Sociales, Salud Mental, Educación...) ¿Cómo sitúa o situaría en un futuro dentro de sus competencias, el papel de estos profesionales?**

**R.-** Los trabajadores sociales han sido siempre pieza clave en la intervención social con familias y creo que en los próximos años éstas funciones se van a afianzar e incrementar, porque no cabe duda que la atención a las familias está cobrando cada vez más importancia. De hecho, aspectos como la resolución de conflictos, o la forma y manera de afrontar determinadas situaciones o dificultades

des, hasta hace poco se situaba en el ámbito privado y eran las familias las que privadamente debían asumir ésta problemática. Pues bien, no cabe duda que estos temas, en la actualidad, han pasado del ámbito privado al social y se configuran como una demanda social con respuesta desde la propia sociedad. En este campo los trabajadores sociales tienen un papel esencial.

**P.- Uno de los temas más visibles y de mayor actualidad en estos momentos, es la futura Ley de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid ¿Cree que la Ley puede favorecer que en el ámbito jurídico se asuma la Mediación como alternativa previa al proceso judicial?**

**R.-** La Mediación Familiar, es una forma muy conveniente de superar o minimizar los conflictos familiares. Un acuerdo entre las partes, es la mejor alternativa para favorecer las relaciones familiares, aún en el caso de ruptura. A la mediación se puede acudir antes, durante o después de un proceso judicial. Lo importante es que las partes quieran acudir a este sistema de resolución de conflictos y lo hagan cuando estimen conveniente. Apostamos por crear una cultura de Mediación, en la que sean las partes las que elijan cuando acudir.

**P.- El Colegio cuenta con un importante colectivo de trabajadores sociales formados y ejerciendo como Mediadores Familiares ¿Qué relevancia van a tener los Colegios Profesionales en la futura Ley?**

**R.-** En la actualidad se está elaborando el Proyecto de Ley contando con los Colegios Profesionales. No cabe duda que un consenso con ellos, va a facilitar el cumplimiento de los objetivos de la Ley. Además, hay que tener en cuenta que los Colegios Profesionales, están formando en la actualidad a los Mediadores. Pretendemos que la labor de los Colegios sea muy relevante en temas esenciales como son la formación de los mediadores, su inscripción en el Registro de Mediadores o el Régimen Sancionador.

**P.- Como usted conoce, los trabajadores sociales son definidos como expertos en técnicas y recursos de apoyo para las situaciones de crisis familiares. Desde esa perspectiva nos gustaría conocer qué nuevos campos de intervención se pueden establecer y ofrecer desde su Dirección General.**

**R.-** El reconocimiento a los trabajadores sociales y la labor que están realizando es absoluto. Son excelentes profesionales y lo han demostrado en la intervención con familias. Creo que para ellos y para todas las profesiones que trabajan en este tema se abre un campo cada vez más demandado. Hasta ahora nos he-

mos dedicado a atender mayoritariamente a individuos. Es la hora de atender en la misma medida al grupo familiar, en el que está integrado. Lo que se aprende y se vive en la familia, va a ser esencial para el desarrollo de la persona, y para la constitución de la sociedad futura.

Por ello, cada vez es más importante este tipo de intervenciones que van desde la información, la orientación ante temas concretos la intervención en el más amplio sentido. Todavía hay mucho por hacer en este terreno del diálogo, el consenso, la armonía familiar, la integración social de las familias y todos tenemos algo que aportar, pero especialmente los profesionales que trabajan en este tema, entre los que tienen especial importancia los trabajadores sociales.



# LA VICTIMIZACIÓN EN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR E IMPLICANCIAS PARA LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL<sup>1</sup>

## Ruth Teubal

Profesora regular de la Facultad de Ciencias Sociales, UBA, (Titular de la Cátedra “Introducción a la Violencia familiar”); Investigadora UBACYT, y miembro de la Comisión Directiva de ASAPMI (Asociación Argentina para la Asistencia y Prevención del Maltrato Infanto Juvenil).

## RESUMEN

*El presente artículo desea informar acerca de las características del proceso de victimización intrafamiliar, su carácter insidioso, los mecanismos de defensa que obstaculizan su percepción y evaluación del riesgo. Reflexiona sobre las dificultades de los profesionales para intervenir, por sus creencias como por los factores de minimización y negación que muestran las víctimas. Reflexiona sobre la co-ocurrencia de más de una forma de maltrato intrafamiliar, y sus implicancias en la intervención.*

## PALABRAS CLAVE

Características de la victimización. Evaluación dificultosa. Intervención.

<sup>1</sup> Parte importante del presente artículo se basa en la conferencia dictada ante los psicólogos de las Defensorías que dependen del Consejo de Derechos del Niño la Niña y el Adolescente, del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, realizada el 11 de abril de 2005.

Han transcurrido más de treinta años desde que se inició un importante proceso de visibilización de las diferentes formas de violencia intrafamiliar en el mundo, y actualmente las y los profesionales poseemos una disponibilidad no despreciable de material bibliográfico especializada, tanto local como extranjera, para orientar nuestra práctica profesional en esta problemática emergente. Significó, y aún significa, deconstruir muchos de los mitos y las creencias acerca de la familia, las mujeres y los hombres, los niños/as y adolescentes, como también, la necesidad de realizar cambios en los modelos y en los criterios tradicionales de dar respuesta.

Simultáneamente durante este tiempo, en las ciencias sociales y humanas se producían algunas innovaciones por el aporte de nuevos paradigmas como también por cambios en los criterios de investigación y producción del conocimiento científico, los cuales, coexistiendo con los anteriores, introdujeron teorías asociadas a visiones multidimensionales, complejas, transdisciplinarias. Todo ello generó la necesidad de problematizar y reconceptualizar modelos teóricos y modalidades de intervención tradicionales. Klimovsky nos dice "... cuando progresa el conocimiento, cuando se lo formula y difunde, la sociedad cambia, y al hacerlo cambian las condiciones de testeo y de contrastación del conocimiento que, paradójicamente, produjo el cambio. Es sabido que cuando el conocimiento sobre lo social se convierte en una variable social más, altera las condiciones de contrastabilidad de las teorías"<sup>2</sup>.

Hoy poseemos marcos teóricos ecológicos multicausales donde lo contextual se articula con factores microsistémicos (historia de crianza de los padres, sus personalidades, calidad de los vínculos intrafamiliares) ampliando la mirada sobre el problema. También poseemos datos estadísticos y una casuística comparada entre varios países, que permiten conocer que dentro de la amplia gama de violencias posibles en la familia, son los niños/as y adolescentes, las mujeres y las personas de edad, los más vulnerables. Esto ha dado lugar a que desde 1970 en adelante, el estudio, la investigación y el abordaje de esta población haya tenido mayor desarrollo.

---

<sup>2</sup> Klimovsky, G. e Hidalgo, C. "La inexplicable sociedad". A-Z Editora, Buenos Aires, 1998.-texto citado en el artículo de Alicia Ganduglia "Estrategias de desinformación sobre el abuso sexual infantil: consecuencias en la ética y la práctica profesional" en la revista "Temas de Maltrato Infantil", Revista N°13.

La vulnerabilidad y la indefensión de los niños es más evidente y conocida, y ampliamente aceptada. Tal vez más difícil de comprender y aceptar es el caso de las mujeres adultas que no sufren una minusvalía evidente.

Por suerte, hoy conocemos el difícil, oculto y complejo proceso de victimización en el cual queda atrapada la subjetividad de la víctima (sea esta un niño/a, una mujer o un/a anciano/a), en virtud del cual cae en una situación de auténtica desprotección.

En todos estos casos de victimización, la vulnerabilidad se agrava por estar rodeada de distorsiones y ocultamientos, ya sean prejuicios, mitos y creencias, como también, negaciones y minimizaciones, que generan el efecto de “naturalización” de la cuestión. El no acompañamiento desde el contexto cultural en estas cuestiones contribuye a profundizar la victimización<sup>3</sup>.

Nuevos paradigmas de análisis permitieron “descubrir” estos problemas que habían permanecido silenciados y desdibujados por los saberes tradicionales.

El discurso sobre la familia, las narrativas sobre la familia dicen muchas cosas pero callan muchas otras. Explicita lo que se refiere al afecto, el apoyo y la solidaridad -que sin duda son facetas de la realidad familiar- pero también oculta muchas otras. Pierre Bourdieu, cuando se refiere a los imaginarios sociales acerca de la familia, dice que el discurso que la familia pronuncia sobre la familia la construye como realidad social, pero que se asume como una realidad lo que es una ficción<sup>4</sup>.

Queda generalmente invisibilizado que en la familia, hay asimetrías de poder, jerarquización rígida de roles, autoritarismo, opresión y violencia. En esta familia patriarcal, la lógica interna del patriarcado se vale de operaciones de idealización, negación, mistificación, y disociación, que tienen como fin, neutralizar las contradicciones propias del sistema. Con ello, logra que todos nos habituemos a aceptar con naturalidad, esquemas valorativos tales como la doble moral, el “de

---

<sup>3</sup> Ruffa, B. "Violencia familiar-Intervención de los profesionales de salud" en Revista ROL de enfermería N°173. Una parte importante de esta charla se ha basado en el artículo de esta autora.

<sup>4</sup> Bourdieu, P. "Espíritu de familia." (mimeo).

eso no se habla”, lo que lleva a los conocidos discursos como “los padres siempre tienen razón”, “todo niño necesita un padre”, “los padres hacen siempre lo mejor para sus hijos”. Estos esquemas valorativos y mecanismos de minimización y negación, son particularmente perniciosos para los afectados por la violencia intrafamiliar que buscan ayuda, porque contribuyen a ocultar sus situaciones estructurales de vulnerabilidad e indefensión, que frecuentemente, no llegan a entenderse.

Y en cuanto al proceso de victimización, Fernando Ulloa habla de “encerrona trágica”<sup>5</sup> en la cual la víctima se halla en una situación cruel, de dos lugares sin tercero de apelación -tercero de la ley- (léase los profesionales, las leyes, las instituciones de ayuda). Sólo está la “víctima y el victimario”. Se configura cada vez que alguien, para dejar de sufrir o para cubrir sus necesidades elementales de alimentos de salud, etc., depende de alguien o de algo que lo maltrata, sin que exista una terceridad que imponga la ley”<sup>6</sup>. Otra característica de la victimización es que muchas veces, las víctimas no tienen conocimiento o clara conciencia de la trama victimizadora en que se encuentran<sup>7</sup>. Han perdido sus puntos de referencia (si es que lo han tenido, en el caso de un/a niño/a muy pequeño/a), y han quedado apropiados por la acción, y colonizados por el discurso del agresor. Recordemos que un aspecto del proceso de victimización es culpabilizar a la víctima; o sea, ella/el cree que es la causa de la victimización (“lo hago por tu propio bien”). Marie France Irigoyen, refiriéndose al sujeto del acoso moral, considera que se trata de una víctima puesto que ha padecido una agresión psíquica y su psiquismo se ha visto alterado de un modo más o menos duradero. La agresión es una invasión al territorio psíquico del otro.

---

<sup>5</sup> Fernando Ulloa en realidad se refería a la situación del preso político y la tortura durante la Dictadura Militar Argentina, (1976-1983), al referirse a la encerrona trágica. La situación de la víctima de la violencia intrafamiliar ha sido comparada a la de la tortura en diferentes textos.

<sup>6</sup> La referencia a F. Ulloa es mencionada por Alicia Ganduglia en su artículo “El niño como víctima secundaria” El artículo de Ulloa es “Sociedad y crueldad. (Notas preliminares)” del diario Página 12, Febrero 2000.

<sup>7</sup> Más específicamente, R. Perrone, refiriéndose al ASI, menciona que hay “hechizo” en el abuso sexual infantil. El padre hace que la hija pierda el sentido crítico, para que esta no se pueda rebelar. Hechizo es una forma extrema de relación no igualitaria; influencia que una persona ejerce sobre otra sin que esta lo sepa. Es colonización del espíritu de uno hacia el otro, negación del deseo y la alteridad de la víctima. En Sanz. D y Molina, A. “Perfil Psicológico del abusador sexual”. en *Violencia y abuso en la familia*. Lumen-Humanitas.1999.Buenos Aires.

Detectar y abordar problemas de esta índole puede llegar a ser difícil, porque puede ser vivido por los operadores como que “se están metiendo en la vida privada” o haciendo “ventilar los secretos de una familia”<sup>8</sup>, cuando en realidad cumplen un rol crucial en cuanto a la protección de las personas victimizadas o en riesgo de serlo, generando la posibilidad de así contribuir a poner en marcha un proceso de cambio y superación del círculo vicioso de la violencia.

Recordemos que cuando hablamos de violencia familiar no nos referimos a una discusión o reprimenda aislada, sino a situaciones de agresión física, emocional y/o sexual de orden crónico, reiterativo, y frecuentemente cíclico, con severas consecuencias. (Esta definición excluye los casos de abuso sexual infantil, donde un solo episodio de abuso sexual intrafamiliar es considerado grave por sus consecuencias desubjetivantes). El primer episodio abusivo ya instala una situación desestructurante particular en el ambiente familiar, insertando la amenaza de futura violencia, impredecible, ominosa. La calidad de la convivencia familiar experimenta un marcado y creciente deterioro, ya que no se trata solo de un episodio o estallido puntual, sino de un clima de relación tenso, amenazante y opresivo.

Estas situaciones implican frecuentemente riesgo de muerte o riesgo de daño físico irreparable. Las investigaciones de R. Gelles han mostrado que el 90% de los niños muertos por malos tratos domésticos fueron casos previamente detectados.

Este riesgo es muchas veces minimizado o negado, incluso por las personas víctimas. La negación es uno de los múltiples mecanismos de defensa que puede adoptar un individuo victimizado para sobrevivir. Por eso es importante que el profesional interviniente pueda realizar una correcta evaluación del riesgo, independientemente de las impresiones que transmita la víctima.

En los profesionales también pueden operar mecanismos conscientes o inconscientes de negación o minimización. Por ejemplo, se puede creer que la violencia es una crisis pasajera, creer que es mejor “dejar correr”, pensando de buena fe que el núcleo familiar superará el conflicto con sus propios recursos.

---

<sup>8</sup> Para una profundización referida a los motivos por los cuales los profesionales suelen poseer dificultades para intervenir en la “vida privada de las familias”, remitirse a “Intervenir en violencia” en el libro *Violencia familiar, trabajo social e instituciones*, de Ruth Teubal y colaboradoras. Buenos Aires, Paidós 2001.

Beatriz Ruffa<sup>9</sup> señala que esta actitud no intervencionista, en otros tipos de problemas familiares, puede ser adecuada, pero en el caso del maltrato infantil y otras formas de violencia intrafamiliar es absolutamente iatrogénica. El interventor que deja pasar, se convierte en una pieza más de la compleja trama que favorece la cronicidad de los cuadros. Los problemas de violencia familiar no remiten espontáneamente como puede suceder en otros tipos de problemas. Se requiere una intervención externa (el tercero de apelación de Ulloa) para interrumpir la tendencia a la cristalización y al aumento de la gravedad y frecuencia de los episodios de violencia (el violento siente un efecto liberador y de potencia y poder que es autoreforzante y puede adquirir un carácter adictivo). La letalidad es aleatoria, frecuentemente no es mayor por circunstancias casuales, como por ejemplo, falló el arma, llegó la policía o el vecino, etc.

La intervención de profesionales es estratégicamente importante, no solo por las medidas reparatorias hacia las víctimas que se puedan encaminar, aunque cabe tener presente que el cambio no es mágico, sino un proceso gradual, lento, con avances y retrocesos. Uno de los parámetros para evaluar la buena calidad de los servicios de violencia familiar en algunos países, es si sus programas contemplan asistencia durante períodos prolongados, dado el profundo daño que detentan las víctimas<sup>10</sup>.

El valor de la intervención profesional tiene un potencial de legitimación, para la víctima quien necesita sentirse respaldada para hablar de su situación. La víctima niña, niño o adolescente, como también la mujer y el/la anciano/a, necesita ser escuchado/a, comprendido/a y por sobre todo, creído/a, en el marco de una institución donde se puedan dar procesos de atribución simbólica positiva desde alguien muy indefenso, que necesita la confirmación de su credibilidad<sup>11</sup>. Esta legitimación debe ser aprovechada al máximo, y sostenida por las instituciones de ayuda, ya que en las víctimas median obstáculos diversos que les impiden hablar la totalidad de las cosas que necesitan decir: están los pactos de silencio, el desgarro a delatar a alguien a quien también se ama; la vergüenza, la culpa o lealtad hacia el agresor; la

---

<sup>9</sup> Ruffa, B. Ibidem.

<sup>10</sup> Office of Juvenile Justice and Delinquency (OJJDP 1995). Citan a estudios de Hotaling 1990; Strauss 1994.

<sup>11</sup> Ruffa, B. Ibidem.

creencia de estar emitiendo una infidencia acerca del secreto o la vida familiar. El no saber que si se habla, va a ser adecuadamente protegido<sup>12</sup>; el temor a ser revictimizado por las instituciones que lo deben proteger. El desgarramiento que significa la necesidad de autoprotección y a la vez las necesidades y dependencias emocionales de los niños/niñas y adolescentes hacia sus figuras parentales.

Un motivo adicional por el cual la máxima protección se le debe ofrecer a la víctima, muchas veces de su propia familia, se asocia con la relación violencia familiar y condiciones sociales. Son diversos los estudios que revelan que muchas personas que cometen delitos severísimos en la adultez, llevando a cabo asesinatos, violaciones, asaltos en el espacio público, han padecido en la infancia un maltrato intrafamiliar importantísimo.

Otro factor a tomar en cuenta es el de las “múltiples víctimas”: a partir de investigaciones, cada vez es más evidente la co-ocurrencia de las dos formas de violencia: el maltrato conyugal e infantil. Edelson analizó 30 investigaciones que indagaron este problema, y los resultados arrojaron que entre el 30% y el 60% de los casos donde hay violencia conyugal, ocurre también el maltrato infantil.

Por lo tanto, en los programas que atienden maltrato infantil, es importante indagar la posibilidad de violencia conyugal e inversamente, en los programas de mujeres maltratadas, es importante indagar la posibilidad de maltrato infantil, en alguna de sus formas.

En el caso de los/las trabajadores sociales y otros profesionales, es conveniente tener esto en cuenta, porque la madre maltratada, comprensiblemente, podría tener dificultades para maternizar apropiadamente a sus hijos y defenderlos de la violencia, si no está adecuadamente resguardada y apoyada. Por ello, frecuentemente, despierta la crítica de los profesionales, ya sea por permitir la violencia del padre, ya sea por ser ellas violentas con sus hijos. Y tal vez, estén también necesitando ayuda, por ser mujeres maltratadas. Diversos estudios revelan que al hallarse en una situación de seguridad y protección, (como por ejemplo, en casas de acogida) las madres mejoran su vínculo con sus hijos.

---

<sup>12</sup> Este y otros motivos explican la retractación de la revelación, aportada por R. Summit. La retractación de una revelación del abuso sexual infantil es frecuentemente un indicador de que realmente el abuso existió. De Paul Otchotorena, Manual de Protección Infantil. MASSON S.A. Barcelona. 1996.

**Conclusión:** La violencia intrafamiliar es un fenómeno altamente complejo, y a la vez, muy inquietante por sus connotaciones emocionales que afectan tanto a las víctimas como a los profesionales, (aunque no de igual manera, con estos últimos). El insidioso proceso de victimización, por sus mismas características, facilita las dificultades en su comprensión, y en la determinación del riesgo. Se ha deseado reflexionar acerca de algunos aspectos de la misma, y sus implicancias en la intervención de los trabajadores sociales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bourdieu, P. "Espíritu de familia". (Traducción de María Rosa Neufeld). «L'esprit de famille», en *Raisons pratiques sur la théorie de l'action*. pp.135-145. Paris, Editeurs du Seuil. 1994.

De Paul Otchotorena, "Manual de Protección Infantil". MASSON S.A. Barcelona. 1996.

Ganduglia, A. "El niño como víctima secundaria". (mimeo).

Ganduglia, A. "Estrategias de desinformación sobre el abuso sexual infantil: consecuencias en la ética y la práctica profesional" en la revista *Temas de Maltrato Infantil*", Revista N° 13.

Sanz, D y Molina, A. "Perfil Psicológico del abusador sexual" de Sanz, D. pags.103-109. *Violencia y abuso en la familia*. Lumen-Humanitas.1999. Buenos Aires.

Klimovsky, G. e Hidalgo, C. "La inexplicable sociedad". A-Z Editora, Buenos Aires. 1998.

Ruffa, B. "Violencia familiar-Intervención de los profesionales de salud" en *Revista ROL de enfermería* N°173.

Office of Juvenile Justice and Delinquency (OJJDP 1995). Citan a estudios de Hotaling 1990; Strauss 1994.

Teubal, R. y colaboradoras "Intervenir en violencia", en *Violencia familiar, trabajo social e instituciones*. Paidós, Buenos Aires. 2001.

Ulloa, F. "Sociedad y crueldad. (Notas preliminares)". *Diario Página 12*. Bs As. Febrero 2000.

# APORTACIONES DEL COLEGIO AL PLAN INTEGRAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

A petición del Consejero de Empleo y Mujer de la Comunidad de Madrid, solicitando aportaciones al Colegio para la implantación de nuevas acciones de lucha contra la violencia de género, para la elaboración de un Plan Integral, hemos remitido a la Directora General de la Mujer de la Comunidad de Madrid, el siguiente documento que contempla principalmente tres puntos de apoyo:

- Atención integral, desde la cercanía a la mujer
- Los sistemas públicos de protección, especialmente reforzando el Sistema de Servicios Sociales
- Los organismos de igualdad.

La propuesta desde el Colegio de Trabajadores Sociales se resumiría en las siguientes grandes líneas:

**1. Medidas de prevención, atención y protección que se ubiquen en los sistemas públicos de protección existentes y que garanticen una atención integral y de cercanía.**

**2. Compromiso con el Sistema Público de Servicios Sociales que debe de ser reforzado para garantizar que tenga dotación presupuestaria actualizada y suficiente.**

El pie mas importante para atender este problema con garantías de solución, son los sistemas públicos de protección especialmente el Sistema Público de Servicios Sociales que, como establece su propia conceptualización, se configura

como un primer nivel de atención a la ciudadanía y tiene que abordar la cobertura de las necesidades básicas que se deriven de carencias sociales, económicas, de alojamiento, convivencia, etc.

Es obvio que las mujeres que salen de una relación de maltrato suelen tener como preocupaciones fundamentales justamente todas esas: el apoyo económico o acceso al empleo, la cobertura de necesidades de su familia, la vivienda, nuevas necesidades de convivencia, etc.

Esto exige prestaciones de apoyo que se puedan gestionar de forma rápida y suficiente y que lógicamente tienen que estar dentro del Sistema Público de Servicios Sociales, pero como sabemos, los Servicios Sociales, al ser de competencia municipal y no estar universalizados son una pieza frágil **que necesita de apoyo decidido desde las competencias autonómicas.**

Son las normativas autonómicas las que deben asegurar que los Servicios Sociales tengan financiación suficiente para que puedan ofrecer atención **permanente, urgente y suficiente.** Esta atención, en el caso de la violencia, tiene que contar con recursos de acogida, de emergencia, de apoyo y de recuperación integral, aparte de prestaciones económicas suficientes y adecuadas. La comunidad autónoma tiene que velar porque la capacidad financiera y de recursos municipales sea suficiente en todo el territorio, asegurando la igualdad de atención sea el ayuntamiento que sea.

Lógicamente los Servicios Sociales tienen una puerta de entrada que es el/la Trabajador/a Social (TS) de atención primaria o de zona, que en la actualidad en muchos municipios de la Comunidad no alcanzan la **ratio de calidad** establecida de un/a trabajador/a social como mínimo por cada 3.000 habitantes, pero además su dotación de personal exige equipos completos.

El TS por su parte tiene la responsabilidad de detectar de forma precoz la violencia de género. Su ubicación dentro del sistema es privilegiada para conseguirlo pero es imprescindible que cuente con formación especializada que le permita visualizar a la mujer en el contexto de desigualdad en el que se mueve.

Focalizar a la mujer y sus necesidades, separándola del contexto familiar en aquellos casos en que dicho contexto sea pernicioso, es un reto para toda la sociedad. Afortunadamente nuestra sociedad contempla a las personas de forma individual y sus derechos son entendidos como derechos individuales.

Los TSs también trabajan y deben de trabajar en medidas de prevención que afronten la violencia difusa que afecta estructuralmente a todos los campos.

### **3. Mejor financiación local que asegure una atención integral desde la cercanía:**

La realidad del maltrato se vive en los barrios o pueblos y es allí donde se conoce la cara y necesidades de cada mujer que lo sufre. Ha sido por tanto la administración local la que ha tenido que adelantarse a otras administraciones a la hora de atender este tremendo problema. El poder local tiene la posibilidad competencial de actuar ante él, tiene además el conocimiento de la dimensión del mismo en su territorio concreto, pero carece con frecuencia de recursos financieros suficientes.

Es por tanto de vital importancia, que **la normativa Autonómica contemple el refuerzo que los Ayuntamientos necesitan para implantar los programas y servicios que aborden la violencia**. Nuestra primera sugerencia sería por tanto, que se faciliten las líneas financieras suficientes para asegurar los programas o recursos que por su finalidad tengan que estar en la cercanía.

Los recursos de atención social (prestaciones, alternativas convivenciales o de vivienda, búsqueda de recursos, etc) tienen que estar donde la mujer pueda acceder a ellos con facilidad y este lugar son los Centros de Servicios Sociales.

Los Servicios Sociales, como primer eslabón de la cadena son los que deben abordar la prevención, donde se realiza la primera intervención, donde se diagnostica y donde se valora las necesidades. Desgraciadamente este círculo de atención queda roto si a continuación el ayuntamiento no cuenta con recursos de intervención suficientes.

### **4. Empuje y apoyo a los organismos de mujer, tanto autonómicos como locales, asegurando la existencia de Planes de Igualdad:**

Todas las acciones contra la violencia deben de colgar, como es lógico, de los Planes de Igualdad, porque el maltrato no se puede considerar separado de la situación estructural que lo propicia, que es **la desigualdad y la distinta consideración que en la sociedad tienen las personas en función de su género**.

Esta discriminación es la que facilita numerosas formas de violencia (salarial, de acceso al empleo, de acceso al poder, etc...) de las cuales la más terrible es la violencia de género. Es por tanto imprescindible plantear la lucha contra la violencia en **una lucha más general a favor de la igualdad**.

En todo caso, y además de otras medidas de carácter transversal, deberán asegurarse:

**a) La implantación de protocolos de actuación consensuados.**

Otra necesidad detectada desde los profesionales es la de los protocolos. Desde el Colegio Profesional entendemos que este es un papel fundamental que debe abordar la Comunidad Autónoma: **validar e implantar protocolos de actuación que aseguren que todos los Centros de Servicios Sociales tengan un mismo esquema de actuación.**

Por otra parte y dada la cantidad de actuaciones posibles desde diferentes servicios, que no siempre están coordinados e integrados, urge el establecimiento de un protocolo de atención integral y de referencia a todos los servicios tanto privados (colegios profesionales, entidades ciudadanas) como públicos, dependiendo de las diferentes administraciones (fuerzas de seguridad, personal sanitario, juzgados, servicios sociales, áreas de mujeres...)

Señalar también que la homologación de protocolos para toda la comunidad autónoma nos permitiría sacar conclusiones y desarrollar estudios de gran importancia para el futuro.

**b) La formación de los profesionales, en la perspectiva de género.**

Es de gran importancia para abordar el problema de la violencia la **formación del profesional en la perspectiva de género**. Es aquí donde las áreas de mujer cumplen un papel fundamental en el cual deben de estar acompañadas por las delegaciones de mujer de los Ayuntamientos.

La Administración Autonómica tiene aquí un reto fundamental:

- Primero el de asegurar un soporte técnico y económico para empujar a todos los ayuntamientos a crear **planes de igualdad** y dentro de ellos **programas de atención a mujeres víctimas de violencia**.
- Segundo el de posibilitar **la formación de todos los/las profesionales** en la perspectiva de género.

Y es que, detectar la violencia, es mucho más fácil de lo que parece: a veces sólo hay que mirar y utilizar preguntas que nos informen de la dependencia, libertad de movimientos, libertad económica, etc... de la mujer que acude con demandas muchas veces inespecíficas. Pero para ello es necesario recibir una formación en género para todos los profesionales sean los que sean (los y las policías, trabajadores/as sociales, psicólogos/as, educadores/as, jueces/juezas, etc.). Porque **la desigualdad la hemos incorporado en nuestra mirada** profesional y sólo un cambio de visión y unas buenas gafas nos permiten trascender esa distorsión.

Las propuestas de la Comunidad Autónoma deben **contemplar la necesidad de formación en la perspectiva de género para todos los profesionales que ya están trabajando y obviamente para todos los que se incorporen en el futuro.**

Un problema de violencia puede ser detectado en cualquier servicio: escuela, centro de salud, servicios municipales, etc... es pues, imprescindible, que esta formación llegue a todos y cada uno de los profesionales en cualquier ámbito.

- c) **Financiación necesaria para acometer las nuevas medidas** que se establezcan para hacer frente a la complejidad de la realidad social y diseño de indicadores de evaluación (memoria económica) que permitan medir el impacto de las medidas implantadas.
- d) **Compromiso de las administraciones** para que, desde todos los sistemas, se aborden medidas de prevención que atajen la violencia difusa que impregna toda la sociedad desde el lenguaje.



# APORTACIÓN A LA ASAMBLEA DE MADRID PARA EL PLAN INTEGRAL CONTRA LA VIOLENCIA

Comparecencia

**Julia García Álvarez**

DTS. Col. n° 4236

*A continuación y por el interés que tiene para el colectivo de trabajadores sociales queremos trasladaros a todos el texto de las aportaciones a la Asamblea de Madrid que realizó la compañera Julia García el 28 de marzo de 2005.*

Buenas tardes. En primer lugar quiero agradecer la posibilidad que se me brinda de estar presente en la Asamblea de Madrid para poder exponer mi punto de vista, tanto de trabajadora social, como desde la perspectiva de un programa municipal de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Maltrato con casi ocho años de experiencia, en concreto en una ciudad de casi 200.000 habitantes. Esta experiencia me ha permitido reflexionar y analizar los diferentes momentos que hemos vivido puesto que, en estos últimos años, la realidad de la que hablamos ha pasado de ser la gran escondida e incluso denostada a ser aparentemente muy visible.

Afortunadamente ya contamos, por fin, con una Ley que significa un soporte de protección a la víctima y de persecución al delito, y que nos permite afrontar con mas optimismo el futuro. Esta Ley ha jugado un papel fundamental para visibili-

zar el problema de las mujeres víctimas de violencia y ha puesto en el discurso cotidiano una realidad que desgraciadamente ha pasado durante siglos por ser un problema “privado”.

Es de gran importancia el proceso que la Asamblea de Madrid abre para que se elabore un Plan Integral contra la Violencia que incluya una Ley Integral acorde a su territorio y necesidades. Agradezco que se me invite y que se contemple valorar el papel de los trabajadores sociales en el desarrollo de la misma puesto que, como profesionales de primera línea, tienen un papel fundamental tanto en la prevención como en la intervención con las personas afectadas.

Lógicamente el papel profesional se enmarca dentro de los sistemas públicos de protección y especialmente dentro del Sistema de Servicios Sociales; y, puesto que el Sistema Público de Servicios Sociales, es de competencia municipal el papel profesional se enmarca básicamente dentro de esta administración. Tengo que señalar que, desde mi punto de vista, sería de todo punto imposible plantear un desarrollo legislativo de protección a la mujer víctima, sin contar con tres pies de apoyo:

- Los ayuntamientos.
- Los sistemas públicos de protección.
- Los organismos de igualdad.

Y si menciono en primer lugar los ayuntamientos es porque, como es evidente, la realidad del maltrato se vive en los pueblos o ciudades y es allí donde se conoce la cara y necesidades de cada mujer que lo sufre. Ha sido por tanto la administración local la que, en ciudades como la nuestra, ha tenido que adelantarse a otras administraciones a la hora de atender este tremendo problema. El poder local tiene la posibilidad competencial de actuar ante él, tiene además el conocimiento de la dimensión del mismo en su territorio concreto, pero carece con frecuencia de recursos financieros suficientes. Es por tanto de vital importancia que la normativa Autonómica contemple el refuerzo que los ayuntamientos necesitan para implantar los programas y servicios que aborden la violencia. Mi primera sugerencia sería por tanto que se facilite las líneas financieras suficientes para asegurar los programas o recursos que por su finalidad tengan que estar en la cercanía.

Los recursos de atención social (prestaciones, alternativas convivenciales o de vivienda, búsqueda de recursos, etc.) tienen que estar donde la mujer pueda acceder a ellos con facilidad y este lugar son los ayuntamientos y, dentro de ellos, los Servicios Sociales Generales.

Los ayuntamientos, como primer eslabón de la cadena son los que deben abordar la prevención, donde se realiza la primera intervención, donde se diagnostica y donde se valora las necesidades. Desgraciadamente este círculo de atención queda roto si a continuación el ayuntamiento no cuenta con recursos de intervención suficientes.

Volviendo al Ayuntamiento de Fuenlabrada, y a nuestro Programa de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia, tengo que señalar que se inició el año 1998. Mucho antes ya teníamos acciones contra la violencia dentro del Plan de Igualdad pero no fue hasta el 1998, que dichas acciones se organizaran en un Programa Integral de Atención que encaja las actuaciones de tres concejalías: Mujer, Servicios Sociales y Seguridad Ciudadana.

Antes de continuar me gustaría señalar que el Programa Integral cuelga como es lógico del Plan de Igualdad, y digo como es lógico, porque el maltrato no se puede considerar separado de la situación estructural que lo propicia, que es **la desigualdad y la distinta consideración que en la sociedad tienen las personas en función de su género.**

Esta discriminación es la que facilita numerosas formas de violencia (salarial, de acceso al empleo, de acceso al poder, etc...) de las cuales la más terrible es la violencia de género. Es por tanto imprescindible plantear la lucha contra la violencia en una lucha más general a favor de la igualdad.

Así pues, nuestro Programa Integral tiene su ubicación dentro del Plan de Igualdad, si bien la gran importancia que ha ido adquiriendo hace que tenga identidad propia con una comisión política y una comisión técnica de seguimiento, ambas coordinadas por el área social.

En ambas comisiones están presentes las tres delegaciones básicas del Programa: Mujer, Servicios Sociales y Policía Local. Las mujeres entran al programa por cualquiera de los servicios de estas delegaciones que tienen un protocolo de coordinación que funciona con gran agilidad.

Actualmente nuestro Programa de Atención Integral se puede utilizar de referente en cuanto a atención -con perspectiva de género- coordinación y seguimiento. Pero no siempre fue así porque en un principio, hace unos ocho años, los profesionales del Ayuntamiento carecían de algo fundamental para trabajar con la violencia: **la perspectiva de género.**

Es aquí donde la delegación de mujer de los ayuntamientos cumple un papel fundamental y donde se demuestra como básica la necesidad de planes de igualdad municipales. Yo entiendo que la administración autonómica tiene aquí un reto fundamental:

- Primero, el de asegurar un soporte técnico y económico para empujar a todos los ayuntamientos a crear **planes de igualdad** y dentro de ellos **programas de atención a mujeres víctimas de violencia**.
- Segundo, el de posibilitar **la formación de todos los profesionales** en la perspectiva de género.

En Fuenlabrada, el primer planteamiento que se realizó desde los responsables políticos al poner en marcha el Programa, fue el de asegurar una formación sobre género y violencia generalizada a todos los profesionales de intervención. Esto fue un enorme acierto y ha marcado en gran medida el éxito del programa, y es que, detectar la violencia, es mucho más fácil de lo que parece: a veces solo hay que mirar y utilizar preguntas que nos informen de la dependencia, libertad de movimientos, libertad económica, etc., de la mujer que acude con demandas muchas veces inespecíficas.

Como trabajadora social he recibido una formación en la que se me enseñaba traspasar la demanda expresada para llegar a la verdadera necesidad, pero nunca se me ayudó a mirar con perspectiva de género. Así pues tengo que decir que la formación en género no solo es necesaria para la policía (que es lo mas obvio -chicos (en su mayoría) y policías...- sino también para los y las psicólogas, los y las trabajadoras sociales, los y las educadores, los y las jueces etc. Porque **la desigualdad la hemos incorporado en nuestra mirada** y solo un cambio de visión y unas buenas gafas nos permiten trascender esa distorsión. Y aquí estaría mi segunda sugerencia: que esta Ley contemple la necesidad de formación con perspectiva de género para todos los profesionales que ya están trabajando y obviamente para todos los que se incorporen en el futuro.

Un problema de violencia puede ser detectado en cualquier servicio: escuela, centro de salud, servicios municipales que no estén en el programa, etc., es pues imprescindible que esta formación llegue a todos y cada uno de los profesionales en cualquier ámbito.

Una vez finalizada la formación el siguiente paso que se dio en Fuenlabrada fue coordinar la atención y los servicios de las tres delegaciones.

Desde Mujer se garantiza la perspectiva de género y se facilita información y atención terapéutica.

Desde Servicios Sociales se facilita información y se atienden las necesidades básicas de alojamiento alternativo, recursos sociales y/o económicos, apoyo y acompañamiento en el inicio de la nueva etapa que se abre, etc., y desde Policía Local se garantiza la protección.

Así pues, las mujeres cuentan en todo momento con apoyo social, asistencia psicológica, información jurídica, ayudas económicas y por supuesto tienen acceso prioritario a todos los recursos municipales sean de formación, de empleo u otros.

Pero todo este engranaje ha sido difícil de aceptar y ha necesitado un proceso de consenso y validación de **protocolos de actuación** por los propios profesionales, hasta conseguir que cualquier área municipal sepa qué tiene que hacer si una mujer llega hasta allí. Coordinar los recursos de forma adecuada asegura intervenciones fáciles y eficaces pero además permite que las mujeres no tengan la sensación de estar siendo enviadas de un lugar a otro.

Este puede ser un papel fundamental para la Comunidad Autónoma: **validar e implantar protocolos de actuación que aseguren que todos los ayuntamientos tengan un mismo esquema de actuación.**

Señalar también que la homologación de protocolos para toda la comunidad autónoma nos permitiría sacar conclusiones y desarrollar estudios de gran importancia para el futuro.

*Quiero hacer aquí una mención a la Policía Local que cumple un papel fundamental en nuestro programa, aunque supongo que habrán intervenido profesionales de este campo que pueden aportar más luz, solo quiero señalar que, dentro del ámbito municipal debe de ser un eje prioritario en los programas de protección (insisto que después de pasar por la formación de género).*

Y finalmente, el tercer pie pero no menos importante, son los Sistemas Públicos de protección especialmente el Sistema Público de Servicios Sociales que, como esta-

blece su propia conceptualización, se configura como un primer nivel de atención a la ciudadanía y tiene que abordar la cobertura de las necesidades básicas que se deriven de carencias sociales, económicas, de alojamiento, convivencia, etc.

Nuestra experiencia es que las mujeres que salen de una relación de maltrato suelen tener como preocupaciones fundamentales justamente todas esas: el apoyo económico o acceso al empleo, la cobertura de necesidades de su familia, la vivienda, nuevas necesidades de convivencia, etc.

Esto exige prestaciones de apoyo que se puedan gestionar de forma rápida y suficiente y que lógicamente tienen que estar dentro del Sistema Público de Servicios Sociales, pero como sabemos, los servicios sociales, al ser de competencia municipal y no estar universalizados son una pieza frágil que necesita de apoyo decidido desde las competencias autonómicas.

Son las normativas autonómicas las que deben asegurar que los Servicios Sociales tengan financiación suficiente para que puedan ofrecer atención **permanente, urgente y suficiente**. Esta atención, en el caso de la violencia, tiene que contar con recursos de acogida, de emergencia, de apoyo y de recuperación integral, aparte de prestaciones económicas suficientes y adecuadas. La comunidad autónoma tiene que velar porque la capacidad financiera y de recursos municipales sea suficiente en todo el territorio asegurando la igualdad de atención sea el ayuntamiento que sea.

Lógicamente los Servicios Sociales tienen una puerta de entrada que es el trabajador social de Atención Primaria pero su dotación de personal exige equipos completos.

El trabajador social por su parte tiene la responsabilidad de detectar de forma precoz la violencia de género. Su ubicación dentro del sistema es privilegiada para conseguirlo pero es imprescindible que cuente con formación especializada que le permita visualizar a la mujer en el contexto de desigualdad en el que se mueve.

Focalizar a la mujer y sus necesidades, separándola del contexto familiar en aquellos casos en que dicho contexto sea pernicioso, es un reto para toda la sociedad. Afortunadamente nuestra sociedad contempla a las personas de forma individual y sus derechos son entendidos como derechos individuales.

Los trabajadores sociales también trabajan y deben de trabajar en medidas de prevención que afronte a la violencia difusa que afecta estructuralmente a todos los campos.

Así pues mis propuestas se resumirían en cinco grandes líneas:

1. Mejor financiación local que asegure una atención integral desde la cercanía.
2. Medidas de prevención, atención y protección que se ubiquen en los sistemas públicos de protección existentes.
3. Compromiso con el sistema Público de Servicios Sociales que debe de ser reforzado para garantizar que tenga dotación presupuestaria actualizada y suficiente.
4. Empuje y apoyo a las delegaciones de mujer asegurando que los Planes de Igualdad y la formación con perspectiva de género sea un eje transversal en todos los ayuntamientos.
5. Compromiso de las administraciones para que desde todos los sistemas se aborden medidas de prevención que atajen la violencia difusa que impregna toda la sociedad desde el lenguaje.



## APORTACIONES DEL COLEGIO DE TRABAJADORES SOCIALES DE MADRID AL DOCUMENTO BORRADOR DE LAS INSTRUCCIONES DE DESARROLLO DE LA FIGURA DEL ARRAIGO SOCIAL, CONTENIDAS EN EL ART. 45.2.b) DEL NUEVO REGLAMENTO DE EXTRANJERÍA

El Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid, con la colaboración del Grupo de Expertos en Servicios Sociales y el de Intervención con Personas Inmigrantes, ha analizado el documento Borrador de las Instrucciones de Desarrollo de la Figura de Arraigo Social presentado por la Dirección General de Inmigración del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Una vez analizado el documento, hemos elaborado las presentes aportaciones al Borrador que desarrollan y dan continuidad a la Nota Informativa emitida por este Colegio el pasado mes de junio.

Se considera que los contenidos a los que hace referencia el artículo 45.2b del Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social, se corresponden con los aspectos que definen y constituyen el **Informe Social**, siendo éste una herramienta específica y exclusiva del Trabajo Social.

Entendemos el **arraigo como un proceso de convivencia** al que voluntariamente acceden unas personas para integrarse y formar parte de una sociedad. Considerando proceso como “el conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial”, se nos plantean dudas sobre la adecuación de los criterios y la forma para graduar en qué fase del mismo se encuentra una persona teniendo en cuenta el entorno y los sujetos que intervienen cuando hablamos de procesos de arraigo social.

El Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000 recoge que **la elaboración del informe recaiga** en las Corporaciones Locales y, como consecuencia, consideramos deben ser los **Centros de Servicios Sociales Municipales** los responsables últi-

mos de su elaboración; papel reforzado igualmente por el Plan Concertado para el Desarrollo de las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en las Corporaciones Locales.

No obstante, observamos con preocupación que la **precariedad en cuanto a dotación de recursos humanos** de los centros de servicios sociales, está produciendo dificultades en el cumplimiento de esta nueva tarea, que viene a sumarse a las que ya anteriormente colapsaban su funcionamiento. Desde este Colegio Profesional, venimos planteando la necesidad de una ratio adecuada que consideramos sería como mínimo de un trabajador social por cada 3.000 habitantes.

Sin duda se requiere de un **compromiso en el desarrollo de los Servicios Sociales** por parte de todas las Administraciones, especialmente en las medidas de implementación de Recursos Humanos que garanticen una adecuada atención a los ciudadanos. Analizar la zona, la estructura social, las necesidades sociales y las problemáticas que afectan a sus habitantes, así como, dinamizar la participación de la comunidad en las redes de cooperación y solidaridad social es responsabilidad de todos y tendrá que ser garantizado por la Administración Pública.

Se hace necesario **contemplar la intervención de otros profesionales** que trabajan con las personas objeto del proceso de inserción social (entidades sociales, centros de salud, centros educativos...) incorporando sus informes, documentos y cuanta información sea útil para acreditar la trayectoria de intervención.

El borrador plantea que el Informe Municipal de Inserción Social será elaborado por el representante legal del Ayuntamiento sin **detallar la figura sobre la que recaerá dicha responsabilidad**, considerando que debe concretar y referirse al profesional de los Centros de Servicios Sociales.

Señalar la **inadecuación del modelo del Anexo I**, por su contenido y forma, como un informe elaborado por profesionales de la intervención social; más parece un cuestionario evaluativo o solicitud a rellenar por el propio interesado en obtener la Autorización de Residencia por motivos de arraigo social, ya que es él quien declara, certifica y valora su grado de arraigo en la sociedad de acogida. Siendo, finalmente, el representante del Ayuntamiento quien emite criterio favorable o desfavorable.

Consideramos que la valoración de la situación social debe realizarse desde **cri- terios profesionales**, a través de un informe social de cada solicitante, dando

## **temas de actualidad**

así respuesta a dudas que presenta el borrador, tales como ¿en base a qué criterios se valoran los medios de vida del solicitante?, ¿cómo se valora el grado de inserción en las redes sociales del entorno? ¿qué criterios se deben tener en cuenta para que un Ayuntamiento recomiende eximir de la presentación de contrato de trabajo? etc.

Y por último, es conveniente reflejar el plazo en el que un solicitante puede reiterar su solicitud en los casos en los que esta sea denegada.



# HOMENAJE A LAS COMPAÑERAS JUBILADAS

## Intervenciones de:

**Rosario Quesada Quesada** (Decana del Colegio)

**María Dolores Delgado** (Portavoz de las homenajeadas)



*En la fiesta de las Terrazas el día 17 de junio de 2005, y aprovechando éste encuentro con los colegiados, se hizo un homenaje a nuestras colegiadas jubiladas, ya reflejadas en el Boletín.*

*A continuación y para aquellos que no pudisteis acompañarnos, transcribimos las palabras que se intercambiaron la Decana y las Homenajeadas.*

## Rosario Quesada Quesada

En una tarde para las emociones como esta, en la que los Trabajadores Sociales en activo os rendimos homenaje a las que habéis dejado, en muchos casos muy recientemente, el ejercicio profesional, queremos agradeceros que sigáis apoyando al Colegio, y hoy más especialmente con vuestra presencia.

En la corta historia del Trabajo Social, tal como lo conocemos, para nosotros sois las “pioneras”, porque la generación actual es heredera de los avances que habéis logrado para nuestra profesión y que esperamos nos permitáis compartir con vosotras de alguna manera.

Mari Lola Delgado hará, estoy segura, un recorrido por lo que ha sido esa historia, corta sí, pero llena de aciertos, que han convertido al Trabajo Social en lo que hoy es y que debemos sobre todo a la ilusión y al impulso que todas vosotras le habéis conferido. Una mirada hacia el pasado cercano y otra hacia un futuro que, en ocasiones, tenemos la impresión de que tarda demasiado en llegar.

Voy a agradeceros hoy, sobre todo, que podamos compartir este Colegio Profesional que conseguisteis en el año 82 y que ha adquirido la solidez que ya se le reconoce en todos los ámbitos: no sólo en las Administraciones Públicas o entre los colectivos profesionales, que en la mayoría de los casos cuentan con una historia mucho más larga, sino sobre todo, creemos que ha adquirido una importante presencia pública que reconocen y disfrutan los nuevos compañeros que se van incorporando a la profesión y que perciben el Colegio como algo, probablemente útil, que estuvo siempre ahí.

Esta percepción, desprovista de euforia, probablemente es lo mejor que le puede pasar a una institución como los Colegios Profesionales que se convierten así en referentes indiscutibles de las profesiones.

Desde la sociedad democrática en la que vivimos, el Colegio es un espacio de participación abierto a todos sus colegiados, lo construimos día a día entre todos y avanza al ritmo que todos nosotros queramos, impulsado por la ilusión y las ideas que aportemos todos los colegiados.

Favorecer el encuentro entre sus profesionales y el intercambio de experiencias ha sido y es el objetivo principal de todas las Juntas de Gobierno.



El Colegio se convierte así, por tanto, en canal de comunicación entre los profesionales, los profesionales y la Administración y entre los profesionales y la sociedad, contribuyendo a una mayor proyección del Trabajo Social.

A pesar de ello, muchos de nosotros echamos de menos esa especie de militancia que hacía que todos y cada uno de los Asistentes Sociales de vuestra generación se sintieran responsables del devenir histórico del Trabajo Social, porque sabían que la fortaleza a la que aspiraban dependía de la participación y de la capacidad de organizarse y de marchar juntos.

Vuestra confianza en el Colegio justifica la ilusión que ponemos cada día en mejorarlo.

Por todo ello, y por estos recuerdos gracias a todas.

## María Dolores Delgado

Os preguntaráis por qué estoy aquí. Por qué tengo la osadía de presentarme como representante de este grupo hoy protagonista.

Se trata de una constante en mi vida profesional. Me he visto metida en muchos berenjenales por el mero hecho de estar ahí donde se buscaba a alguien. Un azar. ¿Un azar?

De modo que, si hay alguien disconforme con tal representatividad, que lo diga o, si no, que calle para siempre, que se oponga al azar si se atreve o si ello es posible.

Estoy aquí y tan feliz de ser una más entre las compañeras del grupo que nuestro Colegio ha reunido. Discurriendo y discurriendo qué podría decir, me he preguntado ¿Quiénes somos esas pioneras, escritoras de las primeras páginas del Trabajo Social? Así, me he encontrado con un número bastante menor del que yo me suponía. ¿Qué ha ocurrido con los demás?, ¿Por qué no están aquí?

Quizá haya quien, al alcanzar este momento esplendoroso, se ha formulado la sospecha de no ser útil, se ha deprimido y ha pensado en la retirada.

¡Gran error! Pues quien ha decidido ser asistente social queda atrapado: no puede dejar de serlo haga los esfuerzos que haga. El decidirse por el Trabajo Social es irreversible, algo que imprime carácter.

Pero también nos faltan esas compañeras que se fueron definitivamente: quisiera que al menos me dejarais recordar a dos mujeres absolutamente entrañables para mí por su influencia en mi desarrollo profesional: Ángeles Sabater y Matilde Fernández de Henestrosa, y a alguien a quien no sólo recuerdo sino también siento que comparte con nuestro grupo este acto: mi queridísima Terele.

Y ahora, siguiendo los datos que me han facilitado, vamos a presentarnos como este grupo especial del Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid.

- Somos 32 mujeres.
- Hemos nacido entre los años 1922 y 1945.
- Entre los años 1958 y 1984, terminamos nuestros estudios cursados en escuelas de Madrid (salvo en el caso de cuatro de nosotras, que lo hicieron en Valladolid, Valencia, Barcelona y Pamplona).
- Somos asistentes sociales, aunque no todas tenemos el Diploma de Trabajo Social.



- Hay algunas vocaciones tardías.
- La fecha de colegiación está comprendida entre 1982/1983 (cuando se constituye el Colegio) y 1997.
- Nuestro número de colegiado se encuentra entre el 1 y el 3.722.
- Nuestros campos de trabajo han sido muy variados, han abarcado una muy diversa gama de situaciones sociales.

Ante este panorama tan heterogéneo y tan sustancioso, os ofrezco unos cuantos comentarios.

- A parte de ser estupendas, todas somos profesionales adscritas a este Colegio Oficial.
- Desde luego, hay diferencias en cuanto al momento de enrolarnos en esta aventura que es el Trabajo Social.
- Bastantes de nosotras nos pusimos en marcha cuando los estudios duraban sólo dos cursos y había exclusivamente dos escuelas en España.
- Para contar con estudios reglados, tuvimos que hacer una primera convalidación en 1965 -un año después de que quedaran reconocidos a nivel oficial los Diplomas y las Escuelas (64 en toda España, por entonces)-.

- Pero no todas pasaron por este sufrimiento: también hay en el grupo compañeras que cursaron en Escuelas Universitarias.

Y, siguiendo el comentario, me refiero a las convalidaciones y se me ocurre que, ya desde los primeros tiempos, aparece el afán de ser reconocidas profesionalmente y, sobre todo, de aprender.

Aprender para poder trabajar mejor. Por ello, somos muchas las que nos embarcamos en la Universidad (dejadme decir que yo me licencié en Psicología y en Ciencias Políticas, siempre como complemento a mis conocimientos básicos del Trabajo Social).

¡Y venga a hacer cursillos y cursillos de todas clases! Pues esta necesidad de saber viene acompañando a la necesidad de mejor hacer.

Y leer... No teníamos literatura especializada propia, específica, ...y leíamos las Encíclicas Sociales, a J.P. Sartre (mayo del 68)... Más tarde, llegó bibliografía sobre Trabajo Social desde Iberoamérica (con la consecuente facilidad, en lo que respecta al idioma) y yo me enamoré de Natalio Kisnerman y -locamente- de Paulo Freire. Ahora, los filósofos orientales.

Por lo que se refiere a los puestos de trabajo, este es un capítulo que deberíamos escribir entre todas y cada una de nosotras, pues las experiencias personales son muy sabrosas.

Empezamos siendo señoritas que (no se sabía bien a qué) iban a las parroquias, y luego nos introducimos en campos como el de la psiquiatría y la empresa. Y, en situaciones casi siempre inéditas, había que crear el puesto (con su contenido de trabajo) integrando lo que queríamos hacer...

Y llegamos a la Colegiación.

Desde el principio, se vio la evidente necesidad de agruparse (la unión hace la fuerza).

Primero fueron las Asociaciones de Antiguas Alumnas. Luego, su coordinación. Después, había que crear un órgano que representara a los intereses generales. Así nació, en Madrid, la Asociación única que agrupó a las cinco existentes; además de la FEDAAS, que integró a todas las asociaciones españolas. En 1982, las asociaciones fueron oficialmente reconocidas como **Colegios Profesionales** y la FEDAAS como **Consejo General de Colegios**. He aquí nuestro Colegio, he aquí sus colegiados.

¡Pero qué lucha! -La larga Marcha-.

También antes fue necesario estar en la brecha (como ocurre ahora) y, conforme se andaba el camino, se fue logrando, a partir de muy poco, este grandecito Colegio, unos estudios universitarios y la fuerza de transmitir a las nuevas generaciones las ganas de seguir, seguir, seguir -el cuento de nunca acabar-.

Hemos luchado por los estudios, por las titulaciones y por la solidaridad colegial, y hemos tenido la suerte de hacerlo desde nuestro trabajo de campo, desde las Escuelas y desde los movimientos asociativos.

En definitiva, formamos un grupo que, encontrado con el Trabajo Social desde sus comienzos, ha seguido un recorrido fantástico y estimulante, que no ha dejado que durmiéramos sobre los laureles: siempre alertas para mantener la propia identidad del Trabajo Social en circunstancias muy diversas (a menudo, nuevas y también difíciles).

Os pregunto yo a vosotras: ¿Estoy aquí por azar?

Es hora de acabar esta disertación.

Doy gracias al Colegio por seguir considerándonos compañeras de camino y, en general, a todos quienes nos acompañan en esta estupenda tarde, contenta de estar entre vosotros y de pertenecer a este grupo que pacientemente ha escuchado sin intervenir con sus propias batallas (incluso sin silbarme, patalearme, o comer palomitas).

A todos deseo que, además de contar con el título de Trabajo Social, consigáis como ahora nosotras, los de la EXPERIENCIA y la LONGEVIDAD: *larga y experta y fecunda vida*. Versados en bien cumplir años; ese es mi querer.

He dicho!

María Dolores Delgado.



# MUEB Trabajo Social

## [Movimiento Universitario en Beneficio del Trabajo Social]



*“La crisis que provoca la demanda del trabajador social, es el motor que puede impulsar el cambio”*

(Natalio Kisnerman 1998)<sup>1</sup>

**Iván Zaro Rosado**  
Presidente de MUEB

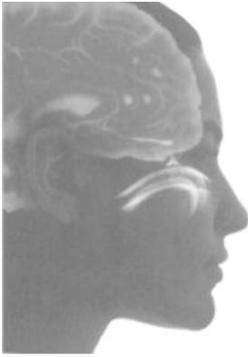
No me resulta complicado abordar este artículo y acercar a los lectores la esencia del Movimiento Universitario En Beneficio del Trabajo Social (en adelante MUEBTS) ya que he dedicado un alto grado de implicación, trabajo e ilusión en la creación del mismo, siendo, por tanto, miembro fundador y presidente. Debido a mi formación académica basada en el campo de la Sociología y del Trabajo Social, enfocaré este discurso en líneas afines a las de Herbert Spencer, afamado biólogo y sociólogo británico, por el que siento gran admiración y que fue el primero en aplicar las teorías darwinistas al campo de la evolución social.

Aplicando su línea y enfoque organicista dividiré el Movimiento Universitario a tres niveles u órganos que se entrelazan, retroalimentan y equilibran:

- **Cabeza y Mente.**
- **Esqueleto.**
- **Espíritu y Corazón.**

---

<sup>1</sup> Kisnerman, Natalio (1998): *Pensar el Trabajo Social (una introducción desde el construccionismo)*. Lumen Humanitas.

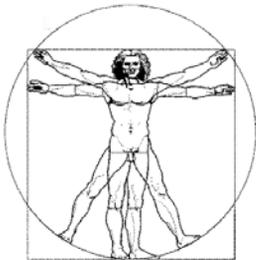


## 1. Cabeza y Mente

La mente es la cuna de la abstracción, del saber y la teoría. Está relacionada con la formación académica y la cultura, es la esencia de la profesionalidad. Es la que dicta la acción mediante el método científico y unos conocimientos que siempre han de estar en fluidez y renovación a través de la lectura y el estudio continuo. Existen unos objetivos dentro de nuestra profesión que vienen marcados y delimitados por lo que es la disciplina científica y que diferencian al voluntario del profesional del Trabajo Social.

La mente, en este sentido, es la formación académica que como bien he expresado anteriormente, no termina una vez se diploma el profesional, sino que ha de prolongarse a lo largo de toda la vida si se quiere emplear a fondo en su labor. Esta renovación o ampliación de conocimientos puede llevarse a cabo mediante amplios y diversos caminos, como la lectura de estudios o manuales, conferencias o jornadas, talleres o seminarios prácticos. Somos conscientes de ello y por lo tanto uno de nuestros cometidos es poner en marcha los mecanismos necesarios para ofrecer a los profesionales y estudiantes alternativas para ampliar sus conocimientos y abrir una línea de diálogo, siempre con temas que resulten de interés y estén relacionados con lo social y el trabajo social.

## 2. Esqueleto



Es conveniente someterse a una radiografía o estudio de la entidad para conocer los puntos fuertes y débiles, mediante una labor de introspección. Además es una vía muy útil para acercar al lector y a la lectora qué somos, por qué nacimos y hacia dónde caminamos. Es, como bien define el título de este segundo nivel, la base sobre la que nos sustentamos y nos organizamos, podemos dividirlo en los siguientes puntos:

### ¿Cómo se define?

El **Movimiento Universitario En Beneficio del Trabajo Social**, se define del siguiente modo:

<b>M</b>	<p>Movimiento, para perfilar el significado de este concepto acudimos al diccionario de términos sociológicos que lo define como: “Agrupación de personas que luchan por conseguir un cambio social”. Teniendo en cuenta que los profesionales del Trabajo Social somos agentes de cambio y nuestra intervención tiene como fin un cambio o mejora social, este término parece encajar como un guante a la hora de denominar a una agrupación de trabajadores sociales.</p>
<b>U</b>	<p>Universitario, por diversos motivos, el principal es que nace y tiene como seno el ámbito universitario. Cuenta con el apoyo y se nutre a la vez, tanto de alumnos como de docentes que desarrollan su labor profesional en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid. Por último, y aunque resulte obvio, es conveniente señalar que el Trabajo Social es una disciplina científica, y tiene, por tanto, su institución académica en la universidad.</p>
<b>E</b>	
<b>B</b>	<p>En Beneficio, se entiende con esto que todas las acciones que se desarrollen dentro de la propia agrupación y movimiento tendrán como objetivo tanto acciones que dignifiquen y promuevan el desarrollo de la disciplina del Trabajo Social como, por supuesto la ciudadanía y las personas que son usuarios, tanto dentro del ámbito universitario como fuera del mismo.</p>
<b>T</b>	
<b>S</b>	<p>Trabajo Social, tomemos como definición de este concepto acuñada tanto por la Asociación Internacional de Trabajadores Sociales (AITS) como por la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS) en el año 2002:</p> <p>“La profesión de Trabajo Social se emplea en promover el cambio social y la solución de los problemas en las relaciones humanas, a la vez que ayuda a las personas a dotarse de poder y liberarse para conseguir un mayor bienestar. Apoyándose en las teorías de las ciencias humanas y de los sistemas sociales, interviene en el campo de las interacciones entre persona y su medio. Los derechos de la persona y la justicia social son los principios fundamentales de la acción en Trabajo Social”.</p>

Como podemos constatar en la definición recientemente descrita de Trabajo Social, esta hace especial referencia al fin que tiene la profesión, promover el cambio social teniendo como principios el derecho de las personas y la justicia social. Este concepto está muy unido al de Movimiento, ya que la finalidad de la agrupación como se ha explicado anteriormente, es a su vez el cambio social. Llegados a este punto ya podemos definir más concretamente y responder a las siguientes cuestiones:

### **¿Qué es por tanto el Movimiento Universitario En Beneficio del Trabajo Social?**

MUEBTS es una agrupación de estudiantes y profesionales del Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid (U.C.M.), abierto al ámbito institucional, tanto público como privado, y al ámbito universitario, nacional e internacional.

### **¿Qué objetivos tiene el MUEBTS?**

Tiene como objetivo general:

“El promover el cambio social a dos niveles, uno académico y otro social enfocado a la ciudadanía en sentido amplio”.

Tiene como objetivos específicos:

- Desarrollo formativo tanto de estudiantes como de profesionales, en relación a la autogestión de actividades académicas orientadas a promover la investigación, la visibilidad, la denuncia como fin de la justicia social, la difusión de programas específicos llevados a cabo por profesionales del Trabajo Social y otras disciplinas relacionadas con el ámbito social; y la innovación dentro de los mismos.
- Difusión del Trabajo Social como disciplina científica y profesión, las funciones de los profesionales del Trabajo Social y los ámbitos donde actúan.
- Estar en contacto con otras organizaciones e instituciones relacionadas con el ámbito de la acción social.
- Promover y desarrollar desde el movimiento proyectos de intervención social así como publicación de los estudios que se puedan realizar de los mismos, colaborando de este modo al desarrollo académico.

## ¿Por qué nace el MUEBTS?

El Movimiento Universitario nace debido a la carencia de un movimiento asociativo dentro de la Escuela de Trabajo Social de la U.C.M. El hastío que parece reinar entre los estudiantes, al comprobar que no tienen un punto de referencia a través del cual puedan poner en práctica todos los conocimientos que van asimilando. O bien un espacio público donde poder gestionarse actividades que resulten ser un aliciente extra a sus conocimientos académicos mediante conferencias, talleres, seminarios, ciclos de cine o documentales, jornadas o cualquier herramienta que tenga como objetivo profundizar en temas que resultan interesantes y actuales tanto para estudiantes como docentes. Debido a los planes de estudio ya establecidos y que han de llevarse a cabo en un tiempo reducido, resulta prácticamente imposible ampliarlos pudiendo desarrollar estas actividades en las aulas. El objetivo en sí, es aumentar los conocimientos básicos adquiridos en las aulas, dando la oportunidad a los profesionales a difundir su trabajo (visibilidad) y a los estudiantes y demás profesionales ofreciéndoles una actividad actual, práctica y que les resulte interesante.

Además de estas actividades, los miembros fundadores de MUEBTS siempre han creído que existen áreas susceptibles de mejora dentro y fuera del ámbito universitario, pudiendo trabajar conjuntamente para presentar proyectos y caminos que resulten viables para la consecución de dicha mejora y la creación de nuevos servicios. Un ejemplo puede ser el proyecto que desde la asociación se está preparando para que se cree una Unidad de Trabajo Social dentro de la Universidad Complutense de Madrid (U.C.M.) que de respuesta a la demanda del alumnado, docentes y demás personal de la Universidad. De este modo estaríamos ofreciendo un servicio como lo están haciendo las facultades de psicología, veterinaria o la escuela de óptica. Unidad que estaría gestionada por el MUEBTS y la U.C.M. y contaría con la intervención de alumnos en prácticas de la propia escuela así como, trabajadores sociales diplomados.

Innovación, proyectos y caminos viables que den respuesta a la realidad que impera y en la que nos vemos inmersos. Trabajar conjuntamente por la mejora de la misma, a través de nuestra disciplina. Con esta filosofía y línea de acción nace el Movimiento Universitario En Beneficio del Trabajo Social.

Otro factor vital que determinó e impulsó el nacimiento del Movimiento Universitario, fue el comprobar la invisibilidad que existe en la sociedad española actual de la disciplina del Trabajo Social y de sus profesionales. El desconocimiento de la ciudada-

nía acerca del profesional de referencia y de sus funciones y la imagen distorsionada por medio de estereotipos reduccionistas que la sociedad tiene de la figura del trabajador social anclada en el pasado y conocida como asistente social, con sus consecuencias, y es que cuanto menos información tenga la ciudadanía acerca del Trabajo Social y los Servicios Sociales menos accesibilidad tendremos los profesionales para intervenir ya que las demandas se verán reducidas a casos relacionados con la emergencia social olvidando una función preventiva. Por ello el MUEBTS nace teniendo como un objetivo esencial la difusión de la profesión y sus funciones. Asimismo el impulso que motiva nuestro cambio es la crisis que provoca la demanda, la realidad en la que estamos inmersos.

MUEBTS comienza a gestarse a finales del 2003 recibiendo gran apoyo por parte del alumnado y de los docentes mediante más de 150 firmas que respaldaban el proyecto, quedando aprobada y reconocida como Asociación por el Ministerio de Educación y Cultura en el mes de marzo del 2004.

Un punto de inflexión que incidió en todos nosotros, fueron los hechos ocurridos el trágico día del 11 de marzo del 2004 y su tratamiento tanto mediático como sociopolítico. Primero como seres humanos, segundo como ciudadanos y tercero como profesionales y estudiantes de Trabajo Social nos sentimos tocados profundamente por el dolor. Los medios de comunicación y su receptor, tanto la opinión pública como la sociedad, pasaron por alto el trabajo realizado por los profesionales del Trabajo Social, cobrando mayor protagonismo profesiones que están dotadas de una clara función y una imagen más nítida de cara a la ciudadanía. Es durante esos traumáticos momentos cuando somos conscientes de la situación en la que se encuentra nuestra disciplina y todos los que estamos unidos a ella. Estos hechos sin duda marcaron e impulsaron al Movimiento Universitario a su consolidación.

Es por tanto, a lo largo de este año cuando el Movimiento Universitario se asienta en su domicilio social situado en la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid, en la planta baja de la misma, frente a la secretaria del centro.

### **¿Sobre qué principios se asienta el MUEBTS?**

- Nos declaramos públicamente ACONFESIONALES, ya que nos encontramos en un Estado Democrático de Derecho aconfesional. No estamos influidos

por ninguna creencia de tipo religioso ni moral, sí, en cambio, estamos influidos por la ética profesional con su Código Deontológico.

- Nos declaramos públicamente APOLÍTICOS, entendiendo con éste concepto que no somos una asociación ajena a la política, ya que somos seres sociopolíticos tanto a un nivel individual como grupal o comunitario. Con el término apolíticos venimos a expresar que no estamos afiliados a ninguna ideología política que nos coarte y limite, y que nos mantendremos con un espíritu crítico ante cualquier partido político que esté en el poder en general y con toda política social que se lleve a cabo en particular.

### **¿Cuál es su estructura organizativa?**

Se confecciona mediante tres comisiones que están relacionadas con los tres objetivos esenciales del Movimiento Universitario. Uno es el desarrollo Formativo de alumnado y profesionales, para el cual hay una Comisión, la de Formación, encargada de su gestión. Otro es el estar en constante relación y comunicación con entidades, instituciones y organizaciones del ámbito de la acción social y del trabajo social, para lo cual existe una Comisión de Relaciones Exteriores cuya herramienta principal es el soporte virtual del MUEBTS en internet, y donde nos mantenemos en contacto y comunicación con las demás entidades. Por último con el fin de promocionar proyectos de intervención social, existe una Comisión de Proyectos que estudian su viabilidad, los gestionan y promocionan.

Como se puede comprobar, dentro de la superestructura formada por Mente, Esqueleto y Espíritu, existen estructuras más pequeñas formadas a su vez por subestructuras que se relacionan entre sí y retroalimentan, como es el caso de las tres comisiones que trabajan y cooperan para la consecución de los tres principales objetivos del Movimiento Universitario.

Asimismo, la asociación está constituida por una Junta Directiva compuesta por 8 personas, unos socios numerarios, cerca de 90 (estudiantes de Trabajo Social y profesionales) y unos socios honorarios, en la actualidad inferior a 10 (personas relacionadas con el MUEBTS y la intervención social pero que no son estudiantes o profesionales del Trabajo Social). A continuación esbozaré el organigrama del Movimiento Universitario y de su Junta Directiva, votada en Asamblea Extraordinaria y reflejada en el Acta de Constitución de la Asociación:

Presidente:	Iván Zaro Rosado
Vicepresidenta:	Celia Arranz Morillo
Secretaria General:	Alexandra Sánchez Isidro
Tesorera:	Margarita Bravo Hueso
Vocales:	Rubén García

### ¿Qué servicios presta el MUEBTS?

Principalmente desde el MUEBTS prestamos los siguientes servicios:

- *Información:*  
A todo estudiante o personal de la Escuela sobre temas académicos, confección de matricula, actividades vigentes y actuales de la asociación, o de ámbito social.
- *Asesoramiento:*  
A toda persona que acuda a nosotros en relación a temas del ámbito social como bien pueden ser laborales o búsqueda de empleo, gestión de algún tipo de servicio o recurso de Servicios Sociales y temática relacionada con la misma. En estos casos asesoramos y derivamos a los centros de atención social más próximos a su domicilio.
- *Intervención Social e investigación:*  
Siempre en relación a los proyectos que han sido aprobados y se estén desarrollando.
- *Difusión:*  
De la figura y funciones del Trabajador Social y actividades que llevemos a cabo en relación a la disciplina.

Es necesario incidir en este punto, ya que nuestro trabajo va dirigido a la creación de una Unidad de Trabajo Social de la U.C.M y los servicios que ofrecemos están limitados hasta la creación de dicha unidad. Una vez elaborada y en funcionamiento nuestros servicios se verán incrementados. Actualmente estamos trabajando en nuestra página web [www.muebts.org](http://www.muebts.org) cuya función tal y como la planteamos es también de servicio público y herramienta virtual e interactiva mediante una sección de foros. Esta página es a la vez servicio y recurso. Esperamos inaugurarla en los próximos meses.

### **¿Cómo nos financiamos y con qué normas nos regimos?**

Al llevar constituidos como Asociación y reconocidos por el Ministerio de Educación y Cultura desde marzo del 2004, a fecha de hoy no nos es posible optar a subvenciones de ámbito estatal. Por lo tanto nuestra financiación se ve limitada hasta la fecha estipulada en la que podamos optar a subvenciones estatales, a subvenciones de ámbito municipal, las de la Universidad Complutense de Madrid y las que podamos obtener para actividades específicas, por entidades de carácter privado. Además existe una autofinanciación mediante una cuota anual de socios.

Nos regimos por una normativa aprobada por Asamblea Extraordinaria del propio Movimiento en Acta de Constitución, por el Ministerio de Educación y de Cultura, y por la Universidad Complutense. Esta normativa está basada en un total de 31 artículos que dan forma a los Estatutos y que están a disposición de todos los socios. En dichos estatutos se marca la esencia del MUEBTS, objetivos, estructura y organigrama. Toda gestión económica, facturas, ingresos y gastos, actividades realizadas o memoria, decisiones que hayan salido de las asambleas realizadas, al igual que el listado de los socios de la asociación están registrados en los libros debidamente legalizados por el Ministerio, tanto de actas, como de cuentas y socios, libros que también están a disposición de los socios.

### **¿Qué actividades se han llevado a cabo desde el MUEBTS a lo largo del 2004?**

- Campaña Visibilidad “Paso a Paso por el Trabajo Social”: elaboración y publicación de un manifiesto denunciando los actos terroristas del 11 M y el trato mediático recibido por la prensa española y demás instituciones hacia el Trabajo Social. Se les envió un manifiesto junto con fotocopia de 600 firmas de alumnos y docentes, a prensa, el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid y el rector de la Universidad Complutense de Madrid, Don Carlos Berzosa. En esta campaña estrenamos el que será distintivo del MUEBTS, huellas de pies de diversos colores que simbolizan el camino a seguir y el recorrido realizado.
- Hemos llevado a cabo un ciclo de cine forum de carácter social con una temática muy amplia que recorre desde la transexualidad y las minorías sexuales, pasando por drogodependencias, exclusión social y SIDA, el conflicto vasco, violencia de género y la inmigración. Tras la proyección de las películas se llevó a cabo una dinámica realizada por dinamizadores que versaban sobre la temática seleccionada y tenían como objetivo la sensibilización y el diálogo acerca de las impresiones recibidas.

- Realizamos una semana de sensibilización contra la violencia de género, confeccionando una pancarta comunitaria contra la violencia. Convocamos a los estudiantes a la concentración del Foro Madrileño contra la violencia de género el día 25 de noviembre a las 19:00 horas en la Plaza Villa de Paris en Madrid.
- Realizamos una campaña de recogida de juguetes para el centro de atención social infantil “Gloria Fuertes” de la asociación APRAMP, a lo largo del mes de noviembre y diciembre, de cara a las Navidades.
- Jornadas de Trabajo Social y Arte, invitamos a la coordinadora de voluntariado del centro salud mental de San Juan de Dios de Ciempozuelos y al equipo de voluntarios que trabajan con los residentes. Se proyectaron las obras pictóricas de los residentes, se habló sobre el arte psicopatológico y de la capacidad de la intervención social y la expresión por medio del arte, invitando a los asistentes a trabajar su capacidad de expresión mediante una dinámica, pintar de forma individual en un material facilitado lo que es para cada uno el Trabajo Social y lo que este simboliza.
- Se ha confeccionado una agenda social 2005 diseñada por el MUEBTS y llevada a cabo por el Centro de Reinserción Laboral Vázquez de Mella, centro que trabaja con el ámbito de la salud mental. Está diseñada para estudiantes y profesionales del Trabajo Social, con el objetivo de visibilización. El coste de la agenda irá íntegramente al centro de inserción y a sus trabajadores.
- Jornadas del Día de la Mujer: El pasado 8 de marzo se celebró el primer acto institucional en conmemoración al Día de la Mujer en la Universidad Complutense de Madrid. En colaboración con la Oficina de Igualdad de Género de la Universidad, confeccionamos la mesa redonda acerca de la situación de la mujer en el mundo, y organizamos la primera fiesta del Trabajo Social en una carpa instalada en Moncloa.
- Semana de la Solidaridad: Organizamos la Semana de la Solidaridad y el comercio justo en colaboración con la asociación Trabajadores Sociales Solidarios, y el Vicerrectorado de Cultura, Deporte y Política Social. Instalamos dos carpas en Somosaguas, de 700 y 200 metros cuadrados respectivamente. En una se celebraron las mesas redondas, cine forum y presentación de las jornadas. En la otra, se instalaron un mercadillo de comercio justo compuesto por ONG's como SETEM, AFESIP entre otras. Para cerrar las jornadas se celebró el acto cultural, solidario y lúdico más multitudinario en los últimos años en el campus, con conciertos y dj's a los que asistieron más de 2.000 personas.

- Las primeras jornadas de Exclusión Social en la Escuela Universitaria de Trabajo Social. De la mano del docente de la misma, Esteban Sánchez organizamos estas jornadas en concreto la mesa redonda sobre Prostitución y Exclusión Social.

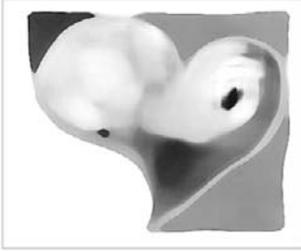
### **¿Qué actividades se plantean para el 2005?**

- Para el año 2005 se llevará a cabo un proyecto, para intervenir en Instituciones Penitenciarias, en concreto Madrid IV "Soto del Real". Este proyecto ha sido aprobado en el mes de noviembre del 2004. Estará desarrollado en el módulo de psiquiatría, y con un enfoque teórico basado en el cambio conductual y nuevos hábitos.
- Se ha iniciado la fase de investigación en Argentina para el que será el proyecto de Cooperación Internacional que se pretende llevar a cabo a lo largo del próximo año.

Existe un proyecto anual de actividades, más específico y desarrollado, que ha sido presentado a la dirección de la Escuela de Trabajo Social de la U.C.M., y que está al alcance de toda persona que desee conocerlo al haber sido publicado a principios del mes de octubre del 2004.

### **¿Con qué Instituciones y entidades nos relacionamos?**

Nos relacionamos primordialmente con el departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la *Escuela de Trabajo Social de la U.C.M.* y con la Universidad Complutense en general. Fuera de la institución Universitaria (a nivel nacional ya nos hemos puesto en contacto con todas las escuelas de Trabajo Social de España) mantenemos una estrecha relación con el *Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid*. También mantenemos contacto y colaboración con asociaciones y organizaciones como pueden ser entre otras, el *Centro de Reinserción Laboral Vázquez de Mella* en Madrid, *Stop Accidentes* en Madrid, el Centro Psiquiátrico de San Juan de Dios de Ciempozuelos o *Trabajadores Sociales Solidarios*.



### 3. Espíritu y Corazón

En este punto, aunque pueda parecer contradictorio, situamos nuestros valores porque tenemos la firme convicción de que son éstos los que nos unen a nuestra profesión y la parte más humana de la misma. Habrá quienes creen que los valores y la ética deben partir desde la mente y el frío control de la misma. Desde nuestro punto de vista creemos

que la ética es un ente abstracto que determina el buen hacer de un profesional que sin duda se ha elaborado a través del paradigma cartesiano, la ciencia y la experiencia profesional, pero a la vez dota de sentimiento a la profesión.

Es difícil capturar la esencia de un espíritu, pero me atrevo a esbozar unas ideas básicas del nuestro, que es universal basado en los principales artículos<sup>2</sup> del Código Deontológico de la profesión de Trabajo Social publicado por el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, aprobado en Asamblea Extraordinaria el 29 de Mayo del 1999. Nuestro espíritu, por tanto, está basado en los siguientes puntos:

- Todo ser humano posee un valor único, lo que justifica la consideración moral hacia cada persona.
- Cada individuo tiene derecho a la autorrealización, hasta donde no interfiera en el derecho de los demás, y tiene obligación de contribuir al bienestar de la sociedad.
- Cada sociedad, independientemente de su organización, debe funcionar de manera que proporcione los máximos beneficios a todos sus miembros.
- Los Trabajadores Sociales tienen un compromiso con los principios de la Justicia Social.
- Los Trabajadores Sociales tienen la responsabilidad de dedicar sus conocimientos y técnicas, de forma objetiva y disciplinada, a ayudar a los individuos, grupos, comunidades y sociedades en su desarrollo y en la solución de los conflictos tanto personales como sociales y sus consecuencias.

<sup>2</sup> Correspondientes a los 12 artículos comprendidos en el Título II. aparecen publicados en este artículo 10 no por posicionarnos en contra de los mismos, sino por no alargar en exceso las páginas de este artículo.

- Los Trabajadores Sociales deberán proporcionar la mejor atención posible a aquellos que soliciten su ayuda y asesoramiento, sin discriminaciones injustas basadas en diferencias de género, edad, discapacidad, color, clase social, raza, religión, lengua, creencias políticas o inclinación sexual, siempre que cualquiera de estas diferencias no encubra violencia ni abuso de poder.
- Los Trabajadores Sociales deben respetar los derechos humanos fundamentales de los individuos y grupos reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y otros acuerdos internacionales derivados de dicha Declaración.
- Los Trabajadores Sociales deben tener en cuenta los principios de derecho a la intimidad, confidencialidad y uso responsable de la información en su trabajo profesional.
- Los Trabajadores Sociales deben trabajar en estrecha colaboración con los clientes y usuarios, en interés de los mismos, prestando el debido respeto a los intereses de las demás personas involucradas.
- El Trabajo Social es incompatible con el apoyo, directo o indirecto, a los individuos, grupos, fuerzas políticas o estructuras de poder que destruyan a otros seres humanos con el terrorismo, la tortura u otros medios violentos.

En cuanto al corazón y sus sentimientos, son diversos y entusiastas. Sobre todos ellos he de resaltar la ilusión por el cambio y el trabajo férreo de cada una de las personas que han fundado y han formado parte del Movimiento Universitario. Todos los comienzos son duros y difíciles, el nuestro lo ha sido y no dudamos en que lo seguirá siendo, pero frente a ello trabajamos de un modo constante ya que creemos en el proyecto y en lo que ello representa.

Por último y ligado a estos sentimientos, a título personal quiero aprovechar este espacio público de difusión para dar las gracias a todo el equipo que trabaja codo a codo conmigo, por no desfallecer en el camino, por su apoyo incondicional y su entrega. Por su fe en esta aventura que hoy se ha hecho realidad, porque hemos gestado juntos esta criatura de la que hoy somos responsables. Gracias por supuesto al departamento de Trabajo Social y de Servicios Sociales y a los docentes de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la U.C.M. que nos han apoyado y forman parte de nosotros. Asimismo agradecer la mano que nos tiene siempre el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid y el interés con el que siempre recibe nuestro trabajo.

Invito a todos los lectores que tengan y compartan estas inquietudes, aquellas personas que deseen colaborar formando parte del Movimiento Universitario para sensibilizar, denunciar, movilizar, desarrollar la personalidad y promover el beneficio tanto académico como social. Os emplazo por tanto a formar parte del Movimiento Universitario En Beneficio del Trabajo Social.



**Escuela Universitaria de Trabajo Social U.C.M.**

**Planta Baja, frente a Secretaría**

**Campus de Somosaguas**

**28223 POZUELO DE ALARCÓN**

**Madrid**

**Teléfono: 91 394 27 23**

**Registro Nacional de Asociaciones de Estudiantes, nº de Registro 1032**

**Fecha de Registro 23 de marzo de 2004**

# ASOCIACIÓN GETAFE DE ESCLEROSIS MÚLTIPLE (AGEDEM)



## [INTERVENCIÓN CON AFECTADOS DE ESCLEROSIS MÚLTIPLE Y SUS FAMILIARES]

**Ana López Sáinz**

Trabajadora Social de AGEDEM

DTS. Col. N° 4966

*En este artículo pretendo mostrar la importancia que tienen las asociaciones de ayuda mutua para las personas que padecen algún tipo de enfermedad crónica y más concretamente en la esclerosis múltiple. Desde la Asociación de Getafe de Esclerosis Múltiple, que es donde desarrollo mi trabajo como Trabajadora Social, trataré de explicar mi labor como profesional dentro de la misma y la importancia que tiene la intervención conjunta llevada a cabo por los distintos profesionales que formamos parte del equipo multidisciplinar en la atención de forma integral a distintos aspectos del afectado y sus familiares que se ven afectados por la enfermedad.*

## **Asociaciones de Ayuda Mutua: un apoyo fundamental para las personas enfermas**

En general, las asociaciones de ayuda mutua de apoyo a cualquier enfermedad, surgen como respuesta a una necesidad insatisfecha y no cubierta por el Sistema Público Sanitario (SPS). De manera que la labor de las asociaciones de ayuda mutua viene a complementar la atención recibida por parte de la Sanidad Pública. Y así ocurre en el caso de los afectados de esclerosis múltiple (EM) y sus familiares, que de alguna manera se ven desorientados, confundidos, carentes de información, solos y sin apoyo tras el momento en que reciben la noticia del diagnóstico de la enfermedad. Además del tratamiento médico, el afectado de EM necesita de apoyo a nivel social, psicológico y físico.

Al tratarse de una enfermedad crónica, requiere de una rehabilitación constante y prolongada en el tiempo, que actualmente parece inviable de prestar desde el Sistema Público Sanitario, pues los afectados de EM sólo reciben sesiones de rehabilitación por periodos breves tras haberse producido un brote en el paciente.

Además de este problema detectado, la manera de comunicación del diagnóstico de la enfermedad es determinante para el desarrollo posterior del individuo.

Por ello, los miembros de las asociaciones desde su experiencia personal, procuran poner en marcha servicios o recursos que den respuesta de algún modo a las necesidades y situaciones como hemos dicho de inseguridad e incompreensión con las que ellos mismos, como afectados y familiares que son, han padecido en algún momento de su enfermedad. Las asociaciones desempeñan un apoyo fundamental a las enfermedades.

### **¿Qué es la esclerosis múltiple?**

La Esclerosis Múltiple (EM), es una enfermedad de carácter crónico y desmielinizante que afecta progresivamente al sistema nervioso. Su causa es desconocida, pero se puede decir que su aparición es el resultado de distintos factores: una cierta predisposición genética, un determinado elemento ambiental, sufrir situaciones de alto estrés, ...etc.; al aparecer en la misma persona produce una respuesta errónea del sistema inmune, y tiene como efecto la desmielinización.

Lo más frecuente es que la enfermedad se presente a modo de brotes y variando en intensidad, duración y recuperación. En cuanto a los síntomas, los más frecuentes: visión doble, borrosa o pérdida de la misma, fatiga excesiva, temblor o pérdida de equilibrio, problemas de incontinencia urinaria, pérdida de fuerza o sensibilidad en una parte del cuerpo, problemas de memoria o concentración, etc.

Predomina en adultos jóvenes, siendo su edad media de aparición entre 25 y 30 años, detectándose más casos en mujeres que en varones.

Actualmente no existe ningún tratamiento curativo, sólo tratamientos paliativos.

Las lesiones de la enfermedad, van evolucionando de forma distinta en cada persona, y progresivamente, suele suponer la aparición de una discapacidad, teniendo sus consecuentes repercusiones en diferentes facetas o niveles de la vida de la persona.

## **La intervención del Trabajador Social con afectados de EM y sus familiares**

Como Trabajadora Social dentro de la Asociación, soy la persona encargada de recibir y acoger en un primer momento al afectado de EM o familiar que acude a la Asociación. De ahí, que sea importante cuidar ese primer contacto con el afectado o el familiar, teniendo muy en cuenta el momento de la enfermedad en el que se encuentra, pues no es lo mismo una persona que acaba de recibir el diagnóstico y se encuentra en un momento de confusión y desconcierto, que una persona que lleva años con la enfermedad, que puede haber superado ya alguna de las fases de adaptación o aceptación de la misma. Pues desde el momento del diagnóstico, sobretodo, es una enfermedad que puede tener graves consecuencias; posteriormente se pasa una fase, en la que se reconoce que tanto ellos como los familiares, necesitan información y apoyo para responder de la mejor manera a la nueva situación que les toca vivir; y por último, existiría una última fase de procurar sobrellevar las circunstancias tal y como van viniendo, procurando pensar en el día a día.

Por todo ello y teniendo en cuenta el momento en el que se encuentra el afectado que acude por primera vez a la asociación, su estado anímico y emocional y la demanda que plantee o las necesidades latentes que se detecten, se facilitará información relativa a los servicios de que dispone la asociación, que pueden contribuir a mejorar de algún modo su calidad de vida.

Por otra parte, sólo y cuando el afectado de EM se encuentra en la segunda fase de las que hemos hablado, en la que existe una aceptación de la nueva situación con dificultades que vive la persona afectada y sus familiares como consecuencia de la enfermedad (que podemos llamar de asimilación), estamos en disposición de informar a la persona acerca de los trámites para obtener la calificación de minusvalía, y posibles ayudas que faciliten su vida cotidiana.

### **Sesiones de Ayuda Muta**

Tanto los afectados de EM como los familiares de éstos, que acuden a la asociación, vienen para dar respuesta o afrontar las dificultades con las que se encuentran. Y de hecho, el afectado de EM, como cualquier otra persona que tiene alguna otra enfermedad o comparte algún rasgo característico con un grupo de personas, siente alivio cuando comienza a hablar con otros que están pasando por lo mismo; que tienen los mismos síntomas, las mismas preocupaciones; ...e informalmente se crean lazos de ayuda mutua. Como ellos dicen: "...vosotros nos comprendéis pero los que realmente saben lo que es esto, son otros enfermos". De ahí que surja la necesidad de crear un espacio donde puedan compartir esas experiencias vitales. Por una parte se crean grupos para afectados y por otra, se realizan sesiones para familiares cuidadores que igualmente necesitan de mucho apoyo para afrontar la enfermedad.

Con las sesiones de Ayuda Mutua que dirigimos conjuntamente mi compañera la Psicóloga y yo, pretendemos crear el espacio idóneo para que esas preocupaciones, miedos, alegrías, afán de superación, procesos de la enfermedad, se compartan y sirvan de ayuda a todos los que participan en el grupo. Pues todos y cada uno de ellos se enriquecen de la fuerza que tiene el apoyo grupal.

### **La importancia del trabajo multidisciplinar**

Con el "Programa de Atención, Asistencia Psicosocial y Rehabilitación de afectados de EM y su familia", se pretende apostar por una intervención conjunta y efectiva encaminada a mejorar la calidad de vida de los afectados de EM y sus familiares, procurando el mejor bienestar social y sanitario posible. Para ello, cada profesional desde nuestro campo de trabajo aportamos nuestra experiencia con este tipo de colectivo contribuyendo al proyecto de mejora de calidad de vida del afectado y del familiar en distintos aspectos o factores que se han visto

modificados por el avance de la enfermedad. Por todo ello, se presta atención a los aspectos sociales, psíquicos y físicos de cada afectado.

Partiendo de la detección y análisis previo de una serie de necesidades:

- Problemas de autonomía e independencia.
- Desorientación ante la nueva situación con la que se encuentran tras el diagnóstico de la enfermedad o el avance de la misma.
- Necesidad de recibir tratamiento para mantener la movilidad y para prevenir la aparición de brotes.
- Ruptura de su vida laboral. El avance de la discapacidad les obliga en algunos casos a dejar su trabajo, con las repercusiones que tiene esto a nivel personal y emocional.
- Tratar los problemas de incontinencia urinaria y los problemas surgidos en las relaciones sexuales.
- Desconocimiento en cuanto a la existencia de ayudas o recursos de apoyo a las personas discapacitadas.
- Necesidad de apoyo psicológico a afectados de EM y a sus familiares.
- Algunos afectados se ven totalmente solos y sin apoyo a la hora de afrontar la enfermedad (la familia y amigos en algunos casos abandonan a la persona).
- Necesidad de tratar problemas de ansiedad que aparecen en los afectados de EM.
- Necesidad de volver a recuperar o disfrutar de momentos de ocio o lúdicos perdidos como consecuencia del aislamiento que sufren muchos afectados de EM, a causa de ver limitada su autonomía o bien por la pérdida de redes sociales de apoyo. Necesidad de cultivar o incentivar el desarrollo personal de cara a mejorar su autoestima o motivación.
- Necesidad de compartir con otros afectados de EM y sus familiares experiencias personales en la vivencia de la enfermedad.

Se crean una serie de servicios que pretenden prestar una atención integral a los afectados de EM y sus familiares:

- Atención Social (información y orientación).
- Atención Psicológica.
- Rehabilitación.
- Relajación.
- Taller de Memoria.
- Grupos de Ayuda Mutua.

- Unidad de Incontinencia Urinaria.
- Voluntariado de acompañamiento.
- Taller de manualidades.
- Actividades de Ocio, Tiempo Libre y Formativas.

El equipo multidisciplinar coordinado por el Trabajador Social y compuesto por dos Fisioterapeutas y un Psicólogo, procura establecer una intervención con el afectado y con los familiares, en la que se presten atención a todos los aspectos derivados de la enfermedad; analizando y teniendo siempre en cuenta la evolución y desarrollo particular de la enfermedad en cada uno de los afectados. Se aplica una metodología de trabajo basada principalmente en la comunicación interprofesional y en la participación o aportación profesional al trabajo desarrollado de forma conjunta con cada persona. Es decir, de forma conjunta, los cuatro profesionales establecemos unos objetivos de intervención con cada persona.

Para ello, mantenemos reuniones mensuales de coordinación en las que establecemos objetivos, seguimientos y evaluaciones constantes del trabajo desarrollado.

El poder trabajar en un equipo multidisciplinar ofrece y facilita la posibilidad de llevar a cabo un trabajo efectivo y con resultados positivos observables tanto en los afectados como en los familiares.



**ASOCIACIÓN GETAFE DE ESCLEROSIS MÚLTIPLE  
(AGEDEM)**

**C/ Espiga, nº 31**

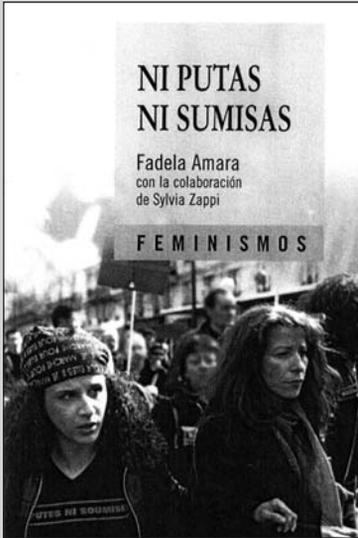
**28905 GETAFE**

**Madrid**

**Teléfono 91 682 55 08**

## “NI PUTAS NI SUMISAS”

**Autora:** Fadela Amara, con la colaboración de Sylvia Zappy.  
Ediciones Cátedra y Universitat de València.  
Madrid, 2004  
177 páginas.



Nos encontramos ante una interesante descripción de la génesis y el desarrollo de un movimiento de protesta social, protagonizado por las mujeres de los suburbios de algunas grandes ciudades de Francia. Si bien las protestas que lo desatan se inician con el trágico asesinato de Sohane (una chica de dieciocho años quemada viva en un barrio), las raíces de la indignación se sitúan mucho tiempo atrás y en el marco de un proceso de deterioro de las relaciones de género (entre otras cosas) que se produce en los barrios proletarios.

El libro de Amara recoge, en dos partes, este análisis de las situaciones de lenta y continua degradación de las condiciones de vida de las chicas y la postura de las organizaciones de

mujeres que pretenden manifestar su protesta y generan todo un movimiento que les llevará a la realización de una Marcha por las principales ciudades del país, obteniendo nuevos testimonios y numerosas adhesiones: la descripción adopta un tono narrativo verdaderamente emocionante al mostrar el efecto que causa la iniciativa de la Marcha y miles de mujeres y hombres se van uniendo a ella, aportando sus historias y diversas formas de apoyo.

En la lectura de este libro encontramos un estilo directo, sencillo, que mezcla secciones de reflexión personal y exposiciones ideológicas con auténticas crónicas directas del desarrollo del movimiento de denuncia y protesta.

Pero quizá la mayor riqueza del texto resida en su propuesta de conectar cuestiones, situaciones concretas: las diferencias culturales, la discriminación basada en el género, en la religión. Posiciones de doble discriminación ocupadas por las

mujeres que se constituyen así como víctimas dobles (¿triples?...). Se desvelan algunas estrategias concretas de dominación masculina, y los recorridos que llevan a colonizar y controlar los propios cuerpos de las mujeres: las violaciones son instrumentos de control y de estigmatización de las chicas, siguiendo la lógica del castigo, quien lo sufre pierde la condición de víctima, es culpable de algo. Se habla pues de opresión, de miseria, de un retroceso en los avances logrados hasta el momento en materia de igualdad, pero todo ello en sus concreciones en los barrios, en la sexualidad, en los cuerpos.

Todo ello hace de este libro un texto con marcado carácter de denuncia, de esfuerzo por visibilizar y, no sabemos si intencionadamente, acaba por desarrollar un conjunto de combinaciones de temas y discursos que brillan por su ausencia en el panorama político y discursivo actual, más empeñado en delimitar fronteras, bandos, religiones o etnias. En efecto, Amara nos habla de los matices, propone salir de los discursos que nos invitan a posicionarnos en ideas, religiones y géneros claramente diferenciados de otros: de la opción por defender unos valores culturales, profesar una religión y militar en los esfuerzos por lograr la liberación femenina y, todo ello, manteniendo una firme referencia en la idea de ciudadanía republicana.

Con ello reivindica la posibilidad de que las mujeres (todas y todos, en definitiva) puedan ocupar lugares vitales, residir en varios espacios que se nos vienen presentando como excluyentes, rompiendo así uno de los ejes en los que se basa el *pensamiento único* que busca delimitar bien al enemigo (hoy, en la definición de “enemigo” bien pueden aparecer rasgos burdamente atribuidos al Islam). No es necesario perder el marco del Islam para mantener con firmeza la lucha contra la discriminación sobre la base de unos ideales políticos y ciudadanos; es más, *ninguna religión* puede pretender disponer de un marco moral que sitúe a las mujeres en un segundo plano permanente y en posiciones de dominadas.

En todo caso, la muy aconsejable lectura de este libro nos puede iniciar en un debate complejo al que hay que acudir con algo más que “opiniones personales”. Con una experiencia concreta, de primera mano, Amara nos propone elementos que ayudan a sacar los problemas de discriminación de la privacidad de las culturas, las familias, los códigos religiosos, y los coloca en el centro de la plaza pública.

## **bibliografía de interés**

Finalmente, cabe hacer un breve comentario acerca de la descripción del proceso de degradación de los barrios en el que se ubica esta violencia hacia las mujeres. Un aspecto que no debe dejar de interesar a todas y todos aquellos-as ocupados en los procesos de intervención social, escolar o similar en nuestras ciudades y barrios.

En contra de las lógicas impactantes de los medios de comunicación, que sitúan en *sucesos* el origen de los problemas sociales, el libro nos proporciona unos apuntes sobre cómo unos hechos actuales pueden tener su origen en el lento y oculto abandono de los barrios por parte de las instituciones, casi imperceptible, maquillado quizá con actos de alta visibilidad y baja eficacia social. Un subtítulo como el de “*¡Volver a invertir a manos llenas en los suburbios!*” (en la segunda parte del libro) nos da pistas de la dirección de las propuestas de futuro pero también del diagnóstico que constata el abandono iniciado años atrás. Un abandono que llega a tener concreciones en los cuerpos y en la sexualidad.

### **Reseña realizada por:**

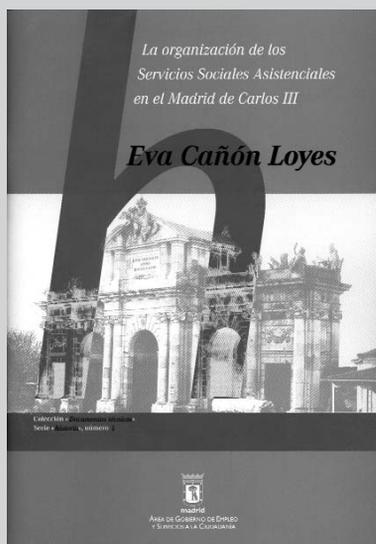
**Daniel Parajuá Navarrete**

DTS. Col. nº 6213

Licenciado en Antropología Social y Cultural

# “LA ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES ASISTENCIALES EN EL MADRID DE CARLOS III”

Autora: **Eva Cañón**



El día 29 de junio en la Casa de Vacas del Retiro, el Ayuntamiento de Madrid hizo la presentación del Libro de la compañera Eva Cañón Loyes, titulado “La Organización de los Servicios Sociales Asistenciales en el Madrid de Carlos III”, y que ha sido editado por el propio Ayuntamiento de Madrid, desde el Área de Gobierno de Empleo y Servicios al Ciudadano. En este Acto, intervinieron la Concejala del Área Dña. Ana María Botella Serrano, el Director General del Mayor D. Florencio Martín Tejedor y la Decana Presidenta del Colegio D<sup>a</sup> Rosario Quesada que dedicó unas palabras que a continuación transcribimos.

*Querida Eva:*

*Hemos recibido con mucho gusto desde el Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid el encargo que, desde el Ayuntamiento de Madrid, se nos ha hecho para participar en este Acto porque nos permite tener la ocasión de transmitirte, en primer lugar todo nuestro cariño, que tú te has sabido ganar y, en segundo lugar, todo nuestro reconocimiento y admiración a tu trayectoria profesional, reconocida en todos los ámbitos relacionados con la profesión en los que te implicaste por tu actitud comprometida con el trabajo social.*

*Todos los que hoy estamos aquí para participar en este acto tan emotivo y solemne lo hacemos desde distintos espacios profesionales, pero yo tengo el honor y la responsabilidad de hacerlo en un doble aspecto, como compañera de traba-*

*jo y también en representación del órgano colegial.*

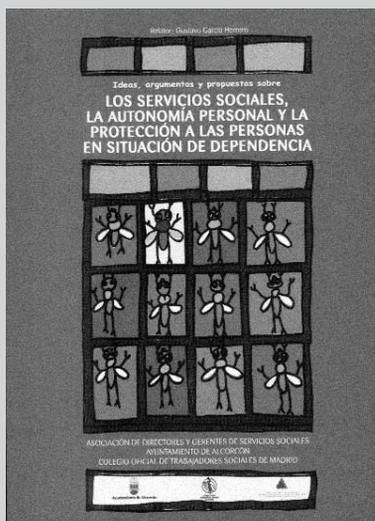
*Eva, he releído las palabras que te dirigieron nuestros compañeros Rosa y Florencio cuando dejaste el Ayuntamiento y no puedo añadir nada a lo que ya se dijo: que eres buena, noble, inteligente, cercana, inquieta, en permanente búsqueda, luchadora, habría que decir en fin que nada que afecte a las personas, donde quiera que estén, te resulta ajeno...*

*En ese acto que estoy recordando hoy se le pidió a la entonces Concejala de Servicios Sociales, Beatriz Elorriaga, el compromiso de editar el libro que hoy, el Ayuntamiento de Madrid y en su nombre nuestra Concejala, Ana Botella, ha tenido a bien hacer realidad. Era tu sueño y nos alegramos todos.*

*Este libro es una muestra de que no se agota tu curiosidad, tu interés por el trabajo y el estudio, y tu total entrega a la profesión. Tu aportación con esta publicación también explica nuestro reconocimiento a lo que representas.*

*Eva, para finalizar, y en representación del Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid, te voy a hacer entrega de un obsequio, con el distintivo de la profesión, que esperamos te guste.*

# “LOS SERVICIOS SOCIALES, LA AUTONOMÍA PERSONAL Y LA PROTECCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA”



Relator: **Gustavo García Herrero**

Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales  
Ayuntamiento de Alcorcón  
Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid

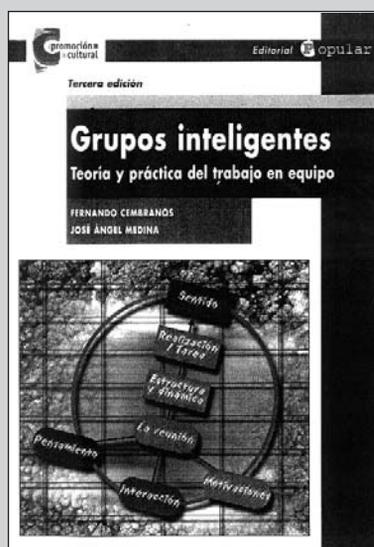
En Alcorcón (Madrid) nos reunimos los días 8 y 9 de abril de 2005, 200 personas, convocadas por el Ayuntamiento de esa localidad, la Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales y el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid para poner en común nuestras opiniones y propuestas en torno a este debate actual relacionado con la futura Ley General de Protección a las Personas en situación de Dependencia.

# “GRUPOS INTELIGENTES. TEORÍA Y PRÁCTICA DEL TRABAJO EN EQUIPO”

Autores:

**Fernando Cembranos**

**José Ángel Medina**



En la bibliografía al uso sobre grupos de trabajo abundan por un lado los manuales académicos y por otro los textos sobre experiencias concretas. El presente libro cubre la laguna existente entre ellos, al presentar una reconceptualización de los procesos del grupo de trabajo y de las técnicas que en él pueden aplicarse realizada desde la práctica.

Parte de la base de que la inteligencia colectiva es mejor y más completa que la individual, aunque, para desarrollar sus posibilidades, debe abordar el problema de la coordinación entre cerebros.

El texto, presentado de una manera clara y útil, se dirige a aquellas personas que pre-

tenden mejorar el trabajo que realizan en equipo, ya sea en organizaciones profesionales, en asociaciones o en colectivos informales.



EXPANSIÓN, martes 14 de junio de 2005

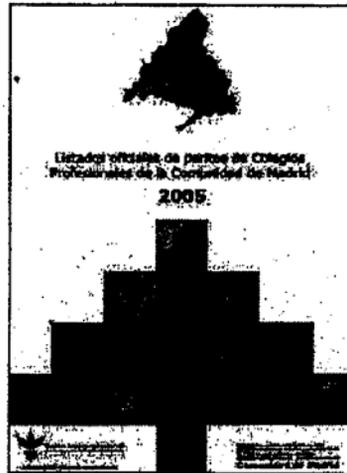
**EXPANSIÓN Madrid**

La Unión Interprofesional de la Comunidad de Madrid, Asociación de Colegios Profesionales, de las áreas de Ciencias, Economía, Jurídica, Sanidad, Social y Técnica, edita un año más la guía Listados Oficiales de Peritos Colegiados de Colegios Profesionales de la Comunidad de Madrid 2005 y los nuevos Listados de Administradores Concursales 2005.

El libro de *Listados Oficiales de Peritos Colegiados Profesionales de la Comunidad de Madrid* está editado

**Aparecen  
los nombres  
de los colegiados  
capacitados para  
actuar como peritos**

bajo el amparo de la Ley de Enjuiciamiento Civil de 7 de enero de 2000, mediante la cual se dota a los Colegios Profesionales de la competencia material y selectiva para llevar a cabo este proyecto, e incorpora sugerencias recibidas de distintos



órganos jurisdiccionales.

En dichos listados aparecen los nombres de todos aquellos colegiados que deseen y estén capacitados para actuar como peritos en los procedimientos judiciales, y que reúnen los requisitos de profesionalidad, disponibilidad y responsabilidad que les son exigibles. Además, este año como novedad se ha incluido un índice de médicos con sus especialidades.

**Listados de Peritos Colegiados de Colegios Profesionales de la Comunidad de Madrid 2005. Listados de Administradores Concursales 2005.**

Edita: Unión Interprofesional de la Comunidad de Madrid.

# EL PAÍS, 6 de mayo de 2005

## LA REFORMA DE LAS CARRERAS

La reforma de las titulaciones ya está en marcha. Las cuatro subcomisiones creadas por el Consejo de Coordinación Universitaria para ajustar las carreras a los requisitos del espacio universitario europeo antes de 2010 ya han alcanzado sus pri-

meras conclusiones. La propuesta, aún provisional y sometida a debate en el propio consejo, reduce casi a la mitad el catálogo de carreras (pasan de 140 a 77) y plantea una profunda re conversión en las áreas de humanidades, enseñan-

zas técnicas y de ciencias sociales y jurídicas. Así desaparece la carrera de humanidades y las 14 filologías quedan reorganizadas en cuatro grandes troncos, de forma que el inglés, por ejemplo, ya no podrá estudiarse como asignatura

# El consejo de universidades plantea reducir la cifra de carreras casi a la mitad

Los cambios afectan especialmente a las áreas de Humanidades y Enseñanzas Técnicas

SUSANA PÉREZ DE PABLOS

Madrid  
La Universidad española tendrá 77 titulaciones de Grado que sustituirán a las actuales diplomaturas y licenciaturas en lugar de 140 si se acepta la propuesta elaborada por las cuatro subcomisiones del Consejo de Coordinación Universitaria, el máximo órgano de supervisión de la educación superior española, con el triple objetivo de homogeneizar los estudios al resto de la UE, de actualizarlos y flexibilizarlos.

La proposición —que está abierta a cambios y a la que aún le quedan por dar el visto bueno una comisión de expertos (formada por rectores y personalidades de reconocido prestigio), la comisión académica del consejo universitario y el Gobierno— incluye una reorganización de las carreras de humanidades en 10 títulos, en lugar de 26; de las enseñanzas técnicas en 26, en vez de 59; de las ciencias experimentales y de la salud en 22 (ahora hay 24) y de las de ciencias sociales y jurídicas en 19 (hay 31).

La difusión parcial de las primeras propuestas ha empezado a provocar las primeras quejas de los sectores más afectados por la reorganización. En especial han protestado e incluso empezado a recoger firmas de apoyo a sus titulaciones los colectivos relacionados con las carreras de Filología, Humanidades, Historia del Arte, Geología y algunas ingenierías.

Las subcomisiones han insistido en que la propuesta está aún abierta y en que se ha hecho "atendiendo al interés general, teniendo en cuenta la necesidad de vincular los estudios universitarios a la realidad, de flexibilizarlos y de fomentar tanto su eficiencia como su objetivo de creación de conocimiento", según explican fuentes del Consejo de Coordinación Universitaria. La principal petición que realizó el Gobierno a estos expertos cuando les encargó la tarea, al inicio del presente curso académico, fue que atendieran la equivalencia de los títulos con el resto de la UE.

### Propuesta de nuevo catálogo de carreras

#### ■ HUMANIDADES

Eran 26. Se queda en 10

- 4 Años de duración del grado.
- 4 Filosofía
- 4 Historia
- 4 Geografía
- 4 Bellas Artes
- 4 Documentación
- 4 Lengua Española y sus literaturas
- 4 Lenguas Modernas y sus literaturas (a)
- 4 Lenguas Orientales y sus literaturas (a)
- 4 Filología Clásica
- 4 Traducción e Interpretación

#### ■ ENSEÑANZAS TÉCNICAS

Eran 59. Se queda en 26

- 5 Arquitecto
- 4 Ingeniero de la Edificación
- 4 I. en Geomática y Topografía
- 4 I. de la Construcción
- 4 I. Civil (b)
- 4 I. de Telecomunicaciones
- 4 I. en Informática
- 4 I. Forestal y del Medio Natural
- 4 I. Agroalimentario
- 4 I. del Medio Rural
- 4 I. en Electrónica
- 4 I. en Organización Industrial
- 4 I. Mecánico
- 4 I. Químico
- 4 I. Eléctrico
- 4 I. de Minas
- 4 I. de Energía
- 4 I. Geólogo
- 4 I. de Materiales
- 4 Arquitecto Naval
- 4 I. en Sistemas y Recursos Marinos
- 4 I. de Navegación y Transporte Marítimo
- 4 I. en Máquinas Navales (b)
- 4 I. de Vehículos Aeroespaciales (b)
- 4 I. en Instalación, Aeronáutica (b)
- 4 I. en Tecnología Generales (b)
- Postgrados propuestos (máster):
- 4 Ingeniería Agronómica
- 4 I. de Caminos, Canales y Puertos
- 4 I. de Montes
- 4 Industrial
- 4 Naval
- 4 Aeronáutica
- 4 Arquitectura

#### ■ CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICA

Eran 31. Se queda en 19

- 4 Derecho
- 3 Ciencias del Trabajo
- 3 Criminología y Seguridad
- 4 Economía
- 4 Admón. y Dirección de Empresa
- 3 Turismo
- 4 Maestro de Educación Infantil
- 4 Maestro de Educación Primaria
- 4 Pedagogía
- 4 Educación Social
- 4 Trabajo Social
- 4 Psicología (c)
- 4 Logopedia (d)
- 4 Sociología
- 4 Antropología
- 4 Ciencias Políticas y de la Admón.
- 4 Periodismo
- 4 Comunicación Audiovisual
- 4 Publicidad y Relaciones Públicas
- Postgrados propuestos (máster):
- 4 Educación Secundaria
- 4 Educación Especial
- 4 Psicología Clínica y de la Salud
- 4 Psicología del Trabajo
- 4 Psicología Educativa / Psico pedagogía

#### ■ CIENCIAS EXPERIMENTALES Y DE LA SALUD (22)

Eran 22. Se queda en 22

- 6 Medicina
- 5 Odontología
- 5 Veterinaria
- 5 Farmacia
- 3 Enfermería
- 3 Fisioterapia
- 3 Podología
- 3 Terapia Ocupacional
- 3 Ciencias de la Actividad Física y del Deporte
- 4 Biología
- 3 Enología
- 3 Biotecnología
- 3 Bioquímica
- 3 Ciencia y Tecnología de los Alimentos
- 3 Nutrición Humana y Dietética
- 4 Matemáticas
- 4 Física
- 4 Química
- 4 Geología
- 4 Estadística
- 4 Óptica y Optometría
- 4 Ciencias Ambientales
- Postgrados propuestos (máster):
- 4 Ciencias del Mar (e)

a. Cada uno de estos grados estaría compuesto por una lengua principal y otra secundaria. La oferta la decidirá cada universidad. Las lenguas propias de las comunidades autónomas estarían incluidas en esta oferta.

b. Denominación propuesta.

c. Se propone que sea una carrera mixta: del área social y de la salud.

d. Se propone que sea una carrera de ciencias experimentales.

e. Se borra la posibilidad de que finalmente sea un grado.

## EL PAÍS, 6 de mayo de 2005

### Los nuevos títulos se implantarán en el curso 2008-2009

S. P. DE P. Madrid  
La Comisión Académica del Consejo de Coordinación Universitaria se reunirá el próximo día 11 en Toledo, aunque en el orden del día no figura en principio este tema. El ministerio prevé convocar a la comisión de expertos que hará el listado definitivo después del 19 de mayo, fecha en la que se celebrará en Bergen (Noruega) una reunión europea de los responsables gubernamentales de universidades. Allí pondrán en común los avances realizados para crear el espacio europeo de educación superior y acordar posibles ajustes.

La convergencia europea obliga a que las titulaciones universitarias sean homologables en toda Europa, como se acordó en la ciudad italiana de Bolonia en 1999. El plazo para que todos los Estados inicien la reforma de sus carreras acaba en 2010. Según el calendario previsto por el ministerio, el Consejo de Coordinación Universitaria debe presentar su propuesta de títulos en las próximas semanas; el Gobierno dará el visto bueno al mapa definitivo después del verano, y antes del 1 de octubre de 2007 tienen que estar listas las directrices generales de las nuevas titulaciones (es decir, los contenidos mínimos y el perfil académico y profesional de los titulados).

Por lo tanto, el Gobierno aprobará los últimos decretos en los siguientes meses de 2007 y 2008 y presumiblemente los nuevos títulos de Grado empezarán a impartirse a partir del curso 2008-2009.

## EL PAÍS, 22 de mayo de 2005

### Las mujeres abanderan el cambio gitano

Tienen menos hijos, quieren trabajar y son ya 8 de cada 10 titulados universitarios romanes

Tres mujeres, tres generaciones, ilustran que la mujer gitana ya no es como era. La abuela, Herminia, de 88 años, se casó a los 14 y tuvo 14 hijos. Una de sus hijas, Concha, de 53, se casó a los 19 y tuvo 3 hijos. María José, una de sus nietas, de 29, está soltera y, si se casa, no quiere tener más de dos hijos.

Las mujeres son el motor del cambio gitano. Aspiran a mejorar su formación, trabajar y ganar independencia. Suponen el 80% de los titulados universitarios de un colectivo de 650.000 personas con fuertes carencias en educación, empleo y salud, y con una esperanza de vida 10 años inferior a la media. **Página 35**

## EL PAÍS, 4 de julio de 2005



El País, 27 de junio de 2005

# 35.000 personas exigen en Madrid un mayor combate mundial a la pobreza

## Los manifestantes corean consignas sobre la ausencia de obispos en la marcha

MIGUEL BAYÓN, Madrid  
El centro de Madrid fue ayer un clamor vestido de blanco para exigir que los líderes mundiales actúen inequívocamente para erradicar la pobreza y cumplan los Objetivos

del Milenio (ODM) a que se comprometieron en 2000 para llegar a 2015 con claras mejoras económicas, sanitarias, educativas y medioambientales. "Zapatero, Pobreza Cero" y "¿Dónde están?, no se ven los

obispos del PP" fueron gritos recurrentes de los 35.000 manifestantes calculados por este periódico (50.000 según la organización, la Delegación del Gobierno y la Policía Municipal no facilitaron cifras).

Madrid abrió ayer brecha tras la convocatoria de la Alianza Española contra la Pobreza. En otras ciudades, como Sevilla, hubo concentraciones. En total, 40 ciudades españolas realizan estos días actos bajo el lema *Pobreza Cero, sin excusas*. En todo el mundo habrá movilizaciones y conciertos —U-2, Bob Geldof y REM, entre otros— antes del 6 de julio en que se reúne el G-8 (países más ricos) en Gleneagles (Escocia, Reino Unido).

Enormes bandas blancas —símbolo de la campaña Pobreza Cero, enmarcada en el Llamamiento Mundial contra la Pobreza, extendido ya en 100 países— se descolgaron de la fachada del Círculo de Bellas Artes, para dar la salida de la manifestación desde Cibeles a la Puerta del Sol.

Hubo consignas y pancartas como "el Sur saqueado", "seguridad=igualdad", "¿deuda de quién? "comercio justo", "0,7% ya", y referencias específicas a la actualidad (el trayecto era el mismo de la reciente manifestación contra el matrimonio homosexual) como "dónde está la Conferencia Episcopal", "obispos con los pobres no se ven" o "no les interesa esta familia". No faltó el atrezo propio de las concentraciones por una globalización más justa, como patinadores, globos, payasos y alguna narizota pinochesca bajo sombreros de copa para caracterizar a los miembros del G-8.

Tras la cabeza de la marcha, ocho pancartas enumeraban los Objetivos del Milenio, que en 2000 adoptaron 189 jefes de Estado: erradicar la pobreza extrema y el hambre; lograr la enseñanza primaria universal; promover la igualdad de sexos y la autonomía de la mujer; reducir la mortalidad infantil; mejorar la salud materna; combatir el sida, paludismo y otras enfermedades; garantizar la sostenibilidad medioambiental; y

fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

El protagonismo del millar de organizaciones sociales y de desarrollo que lanzaron la convocatoria estuvo arropado por políticos y sindicalistas. Era de ver a los tambores africanos del grupo Livi-ka a dos pasos de políticos del PP como Ana Pastor (secretaria ejecutiva de Política Social y Bienestar), Gonzalo Robles (secretario de Libertades Públicas, Seguridad y Justicia) o Carlos Clemente (director general de Inmigración, Cooperación al Desarrollo y Voluntariado de la Comunidad de Madrid), que iban hombro con hombro con socialistas como Pedro Zerolo (secretario de Movimientos Sociales y Relaciones con las ONG) o Diego López Garrido (secretario general del Grupo Socialista en el Congreso).

También estaban, por IU, Gaspar Llamazares (coordinador general), Inés Sabanés (portavoz en el Ayuntamiento de Madrid), los líderes sindicales José María Fidalgo (CC OO), Cándido Méndez (UGT) y Manuel Zaguire (USO), Antonio Gómez Rufo (Escritores contra la Guerra) y Carlos Berzosa (rector de la Universidad Complutense).

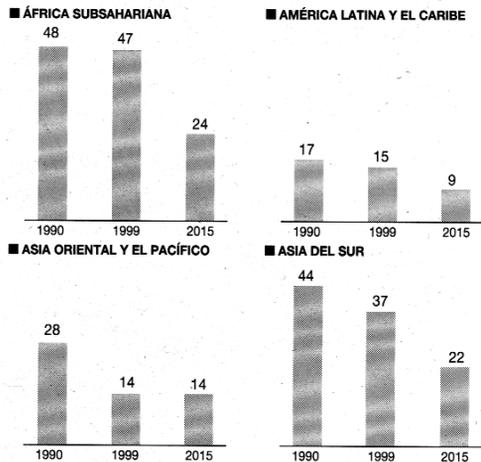
### Un obispo en la marcha

Si hubo un obispo, discreto entre la gente, el de la diócesis de Calahorra y La Calzada-Logroño, Juan José Omella, que no hizo declaraciones. Se le dedicó algún pareado, "el de Rioja, si que se moja". El arzobispo de Santiago de Compostela, Julián Barrio, cuya asistencia se había anunciado, no acudió. Fuentes de su arzobispado señalaron que Barrio cumplió su propia agenda, pero que emitió un comunicado de apoyo a la manifestación y a la lucha contra la pobreza.

El manifiesto final lo leyeron, después de que Ismael Serrano

### Población que vive en extrema pobreza por regiones

% de población que vive con menos de un dólar al día



Fuente: Banco Mundial-ONU.

cantase dos canciones, la periodista Mamen Mendizábal y el director de cine Benito Zambrano. "Aquí hay 50.000 corazones generosos", saludó Zambrano. En el manifiesto se pide entre otras cosas "más y mejor Ayuda Oficial al Desarrollo", "abolir el 100% de la deuda", "cambiar las normas del comercio internacional", "proteger los servicios públicos de privatizaciones" y "combatir los paraísos fiscales" y se exige: "El Estado español debe representar fielmente el sentir solidario y comprometido de la ciudadanía".

"Esta manifestación es un alabonazo: se trata de denunciar que según los indicadores no podrán cumplirse en 2015 los Objetivos del milenio a no ser que los líderes actúen ya mismo sin remilgos", concluyó a este periódico David Alvarez, presidente de la Coordinadora de ONG de Desarrollo.

EL PAÍS  
La agenda de los líderes internacionales hace que el resto del año sea caliente para las ONG: 10 de septiembre, macroconcierto antes de la Asamblea de la ONU que evaluará el cumplimiento de los Objetivos del milenio; y el 10 de diciembre, movilizaciones ante la cumbre de la Organización Mundial de Comercio (OMC), donde los países pobres quieren normas comerciales equitativas para que sus productos puedan entrar en los mercados del mundo desarrollado.

"La Asamblea de la ONU lleva camino de ser histórica: ya han confirmado su asistencia 170 jefes de Estado", dice Fernando Casado, responsable para España de la Campaña de Objetivos del Milenio de Naciones Unidas. [En Sevilla, varios cientos de personas se manifestaron contra la pobreza ante la sede del Banco de España].

## La Gaceta de Rivas, nº8 Julio 2005



### Más de 50.000 personas participaron en la manifestación contra la pobreza



**E**l centro de Madrid vistió sus calles de blanco para reclamar que se adopten medidas eficaces y definitivas para erradicar la pobreza en el mundo. Más de 50.000 personas participaron el pasado 26 de junio en la manifestación convocada por la Alianza Española Contra la Pobreza, que representa a más de 1.000 organizaciones sociales. En un ambiente alegre y festivo, la manifestación recorrió el centro de la capital, desde la Plaza de Cibeles a la Puerta del Sol. "Pobreza Cero. Sin Excusas" fue el lema elegido para reivindicar que se cumplan los Objetivos de Desarrollo del Milenio, firmados por más de 189 jefes de Estado en el año 2000.

Ocho enormes banderas blancas -sostenidas por decenas de voluntarios/as de diversas ONG- protagonizaron la marcha, simbolizando los ocho Objetivos del Milenio. En la cabecera se encontraban entre otros/as, David Álvarez de la Coordinadora de ONGD y la Campaña Pobreza Cero, Edith Pérez Alonso de la campaña Quien debe a Quien, Lucía Sala del Consejo de la Juventud, Cándido Méndez, José María Fidalgo y Manuel Zaguire Cano de UGT, CCOO y USD y el escritor Antonio Gómez Rufo de la Plataforma Escritores contra la Guerra.

EL PAÍS, 28 de julio de 2005

FORGES



20 de julio de 2005



## Premio europeo a los mediadores gitanos

Un programa navarro logra mejoras en la asistencia sanitaria de la comunidad gitana

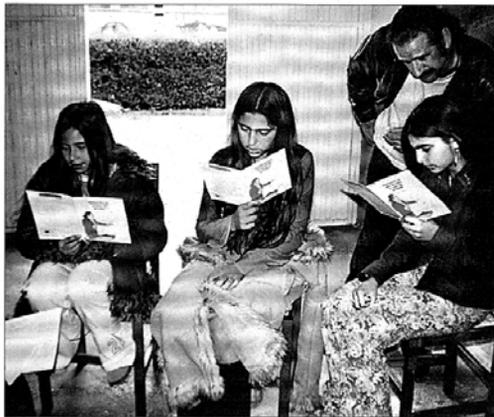
**L**MIKEL MUEZ. Pamplona a clave del éxito del programa de salud de la minoría gitana de la Comunidad Foral, iniciado en 1987, ha sido la creación de una red de agentes de salud o mediadores constituida en su mayor parte por mujeres y jóvenes con una edad media de 40 años, aunque la figura del mediador, elegida en cada caso por las propias comunidades gitanas, agrupa a personas de ambos sexos de entre 20 y 50 años.

El programa ha sido premiado por el proyecto europeo Health and Social Inclusion que organiza la iniciativa EuroHealthNet de la Organización Mundial de Salud (OMS), destinado a promover la inclusión social en los estados miembros de la Unión Europea. La figura del agente mediador ha sido un elemento esencial. La población gitana afincada en Navarra, más de 7.000 personas, vive dispersa por áreas urbanas y rurales. Convive con población cigana-transmontana que procede del norte de Portugal y que emigró a Navarra a partir de 1950.

Desde 1987 el Gobierno de Navarra, a través del Instituto de la Salud Pública (ISP), ha fomentado la extensión de una red de agentes de salud y mediadores en núcleos de más de 20 familias. Más de 50 personas han actuado de mediadores desde el inicio de la experiencia y hoy la red la componen 15 agentes. Su presencia ha ido unida a la extensión de la Federación de Asociaciones Gitanas de Navarra Gaz Kaló, nacida en 1999, que se ha convertido en una referencia y aglutina a 14 asociaciones gitanas de la comunidad.

La convivencia y el consenso de la comunidad gitana son tan necesarios que a veces la selección del mediador ha llegado a durar seis meses. Una decena de comisiones permanentes coordina el programa con representantes de los centros de salud, servicios sociales de base, centros escolares y asociaciones locales gitanas y no gitanas. Todos ellos fijan anualmente los objetivos y siguen el programa con apoyo al mediador de zona.

Los resultados han sido espectaculares. En 1987 menos del 50% de las familias tenían cobertura en



Uno de los mediadores trabaja con un grupo de chicas gitanas.

atención primaria. Actualmente esa cobertura regular supera el 90%. El 80% de la población gitana dispone de historias médicas individualizadas, el 80% cumple todos los programas de vacunación y el 70% está vacunada contra la hepatitis B. Hace 15 años sólo el 62% de los niños estaban escolarizados. Hoy lo están todos hasta los 12 años. Hay que tener en cuenta que la población gitana es joven: el 24% de sus miembros tienen menos de 12 años. Su tasa de natalidad es cinco veces superior a la media y la de fecundidad

es 6,7 veces superior. No obstante, las deficiencias en educación, vivienda y trabajo, la prevalencia de costumbres y hábitos de riesgo para la salud y la pervivencia de modelos culturales propios respecto a la enfermedad (acuden tarde al médico y van sobre todo por urgencias) han hecho que su esperanza de vida media sea de 10 a 15 años menor que la media. Consumen demasiado café y tabaco desde edades tempranas, abusan de los medicamentos y tienen altos índices de accidentes.

El programa ha hecho cambiar

ese cuadro en Navarra gracias al trabajo de la red de mediadores. Ahora, el 62% de las mujeres gitanas en edad fértil acuden a centros de planificación familiar; el 75% controla sus embarazos en la red sanitaria pública, el 25% participa en cursos preparatorios y el 80% de las zonas con asociaciones locales gitanas realizan proyectos de educación para la salud (tabaco, drogas...).

El programa aplica una perspectiva de género, sin el cual, señalan fuentes de la Sección de Promoción de Salud del ISP de Navarra, que dirige Angeloi Goya, hubiese agonizado. Los objetivos relacionados con la mujer han sido prioritarios desde el inicio de la experiencia. Siempre es la

comunidad gitana la que debate y elige al mediador entre uno de sus miembros más respetados. Deben saber leer y escribir, tener capacidad de trabajo en equipo e iniciativa. Una vez elegidos, reciben formación permanente y son retribuidos con hasta 8.500 euros anuales por su labor.

Las páginas de Salud dejan de publicarse durante el mes de agosto. Se reanudarán el 6 de septiembre





# Hoja de suscripción

## TRABAJO SOCIAL HOY y MONOGRÁFICO REVISTA 2004

NOMBRE (persona y/o entidad)

DIRECCIÓN

LOCALIDAD

PROVINCIA

CÓDIGO POSTAL

TELÉFONO

FECHA

OBSERVACIONES

### COSTE DE SUSCRIPCIÓN A LA REVISTA

Incluye 3 números cuatrimestrales + 2 Monográficos semestrales + 1 Índice Temático

Organismos y particulares: 39 €

Colegiados de otros Colegios: 25,50 € *Enviar copia del carnet de colegiado.*

Estudiantes: 18,50 € *Enviar copia carnet de estudiante*

### FORMA DE PAGO

- Transferencia bancaria a la cuenta nº 060-64400-12 del Banco Popular Español, Sucursal 0001 (Of. Principal) de la C/Alcalá, 26. 28014 Madrid.

c.c.c. 0075-0001-88-0606440012

- Talón nominativo al Colegio

ENVIAR ESTE BOLETÍN, así como copia de la transferencia bancaria (en caso haber elegido esta forma de pago) a:

COLEGIO OFICIAL DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES DE MADRID  
C/ Gran Vía, 16, 6 Izda. 28013 Madrid

O por Fax al 91 522 23 80

## 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 unas 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 cinco, con las mismas características.
4. Los trabajos deberán remitirse por correo, a la **redacción de TRABAJO SOCIAL HOY, c/ Gran Vía 16-6º 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-

cludidas 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 de Diplomados en Trabajo Social 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:

Martes de 10.00 a 18.30 horas ininterrumpidamente.

Teléfono: 91 521 92 80

#### SERVICIO DOCUMENTACIÓN

Lunes a Jueves de 10.00 a 13.00 y de 16.00 a 18.30 h

Previa cita.

#### ASESORÍA JURÍDICA

Martes de 16.30 a 18.30 horas, previa petición de hora.

#### SALA DE REUNIONES

Previa solicitud en la Secretaría del Colegio

**madrid**  
**social**

1 x 3000



Colegio Oficial  
Trabajadores Sociales  
de Madrid

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