

Servicios sociales y Política social

Violencia:
Contextos e
Intervención
Social (II)

76

Coordinadora de la Revista:

Paula Barros Castro

Coordinación Administrativa

Mª Carmen Rodríguez Rodríguez

Comité Editorial:

Montserrat Bacardit i Busquet
Natividad de la Red Vega
Gustavo García Herrero
Trinitat Gregori Monzó
Pilar Pando Lobo
Manuel Martín García

El Comité Editorial no se identifica necesariamente con el contenido de los artículos publicados.

Edita:

Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Junta de Gobierno:

Presidenta: Ana Isabel Lima Fernández
Vicepresidenta 1^a: Rosa M^a Ferrer Valls
Vicepresidente 2^o: Manuel Martín García
Secretario: Manuel Gutiérrez Pascual
Tesorero: Alejandro Luis Ortiz Ostalé
Vocales: Montserrat Bacardit i Busquet, Iciar Bóveda López, Montserrat Escapa Díez, M^a Amparo García Pertegaz, M^a Pilar Guillén Feced, Pilar Pando Lobo.

Administración, Redacción,
Suscripción y Venta:

Avda. Reina Victoria, 37 - 2º centro. 28003 Madrid.
Tel: 91 541 57 76/77. Fax: 91 535 33 77.
E-mail: consejo@cgtrabajosocial.es
www.cgtrabajosocial.es
Horario: de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00.

Imprime:

C&M Artes Gráficas.

4^{to} trimestre 2006

ISSN: 1130-7633
Dep. Legal M-16020-1984

Sumario

Editorial

Dossier: Violencia: Contextos e Intervención Social (II)

Trabajo Social, violencia e inseguridad (Social) –de la docilidad irreflexiva a la inservidumbre voluntaria–
Angel Luis Maroto Sáez 9

El Trabajo Social y la Paz.
Nieves Aranguren Vigo 25

La violencia contra las Personas Mayores
C. Mercedes Tabueña Lafarga 47

Trabajo Social y Violencia contra las Mujeres.
Mª Montserrat Margarit Castells 69

Trabajo Social y convivencia escolar:
apuntes para una intervención eficaz.
María Ferraz Dobarro 87

Ética

Ética Aplicada. Aspectos Éticos de la intervención analizados en una sesión de caso..... 105

De interés profesional

Encuentro IMSERSO-Consejo General para la Presentación del Plan de Formación y Aportaciones del Trabajo Social a la ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Conclusiones de los Grupos de Trabajo Sobre el Trabajo Social y las tareas de los trabajadores sociales..... 115

Conversación entre un estudiante de prácticas y su supervisora: reflexiones en torno a lo obvio.

Irene de Vicente Zueras 119

Sección Libre

Cultura Urbanística: "Necesita mejorar"
Una aproximación al nivel de conocimiento de los ciudadanos sobre el Urbanismo.

Manuel Carrero de Roa 137

Pisos de acogida para personas presas:
Un modelo para la incorporación comunitaria.

Ainhoa Berasaluze Correa y Jose M^a Loizaga Arnaiz 141

Portal Europa

Para una "Cultura de Red" en la Lucha contra la Pobreza: Elementos consolidados y modelos de intervención y de Trabajo en Red en Organizaciones del Tercer Sector.
Sérgio Aires 161

Comentario y reseñas de libros

Violencia en la Institución Educativa.
Una realidad cotidiana.
Trinitat Gregori Monzó 179

La Historia del Trabajo Social a través de su literatura.
Rocío Pérez Guardo 181

Editorial

Este es el segundo número de la Revista que dedicamos al tema de la Violencia, la preocupación y sensibilidad que tiene en estos momentos la sociedad sobre el problema de la violencia, tanto la visible como la invisible, que demasiado a menudo ocasiona pérdidas, malestar, sufrimientos, dolor, etc.. Los actores (agredidos y agresores) son familias y personas de todas las edades y sexos; hombres y mujeres, niños, adolescentes, jóvenes y ancianos.

Es un problema tan antiguo y tan actual, cada día más presente en los medios de comunicación, políticos, profesionales y ciudadanos todos actores del desarrollo social, cada cual en su espacio puede y debe actuar en denunciar, ayudar, potenciar acciones y recursos en pro de una sociedad de convivencia y justicia social.

Desde todos los ámbitos de la sociedad y especialmente en los ámbitos profesionales determinamos a menudo que no se dispone de los recursos necesarios para hacer frente a las atenciones sociales que requieren las personas que viven estas situaciones.

La intervención del trabajo social en la relación profesional con personas y familias interviene en diagnosticar situaciones de riesgo y la actuación se sitúa a nivel preventivo, asistencial y rehabilitador. Demasiado a menudo las intervenciones de los profesionales no tienen los resultados deseados por no disponer de los recursos suficientes tanto a nivel profesional como a nivel institucional.

Sabemos que el problema de intervención en situaciones de Violencia requiere de profesionales preparados para la intervención y todos los intervenientes sociales debemos actuar en demandar de más recursos sociales.

Frente a la violencia tolerancia 0.

Dossier

Violencia: Contextos e Intervención Social (II)

Trabajo Social, violencia e inseguridad (Social) –de la docilidad irreflexiva a la inservidumbre voluntaria–

Ángel Luis Maroto Sáez

Resumen

Nos encontramos en un momento en el que asistimos a un incremento en el discurso sobre seguridad ciudadana unido a un desmantelamiento del Estado de Bienestar. Reflexionar sobre este viraje es la intención del presente artículo a la par que nos invita a dejar de ser asistentes sociales para convertirnos en insistentes sociales.

Abstract

We are living a moment marked by the increase of the people safety linked to the dismantling of the Welfare State. The intention of this article is to reflect on this change and to invite us to become, for a while, social insistentes rather than social workers.

Palabras clave

Violencia, seguridad, Estado de Bienestar.

Key words

Violence, security, Welfare State

Autor

Ángel Luis Maroto Sáez

Licenciado en Sociología y Diplomado en Trabajo Social. Responsable del Departamento de Planificación y Coordinación de Programas y Servicios. Asociación CENTRO TRAMA.

"Me confieso del linaje de esos que de lo oscuro a lo claro aspiran"

Goethe

"Detrás del término inseguridad se ocultan muchas cosas, es un término codificado para referirse al miedo a que la Seguridad Social no pueda protegernos en el futuro; de evocar el miedo al emigrante sin aparecer como un racista; de referirse a la angustia que provoca el vacío ideológico; de hablar también, claro está, de la delincuencia."

Emmanuel Todd

Del Estado Providencia al Estado Penitencia o de la pretensión de desviar la mirada.

Las élites políticas no se cansan de esgrimir discursos generadores de miedos mediatisados en un ejercicio permanente de "desviar la mirada". Terrorismos islamista y nacionalista, de género, escolar (Bullying), intrafamiliar, juvenil, urbanística, racismo, xenofobia, homofobia, institucional, simbólica; son expresiones características de la violencia en nuestras sociedades europeas contemporáneas donde, curiosamente, parecen tomar más relevancia social y mediática cuanto más aumentan las medidas políticas favorecedoras de un mayor desarrollo económico y productivo de las grandes urbes –"ciudades emprendedoras" convertidas en espacios idóneos más para ser vendidos que vividos–

y van en disminución las inversiones en políticas sociales que son las políticas que, en definitiva, garantizan el acceso a una verdadera calidad de vida, a una vida digna.

Estas élites, ofrecidas al capital financiero y títeres de estructuras como el BM, el FMI y la OMC, no ahorran esfuerzos para hacernos creer que es producto de una falta de "seguridad ciudadana" y un "aumento de la criminalidad" –criminalidad que además se intenta vincular a un aumento en la presencia de personas inmigrantes en nuestro país– lo que realmente responde a una Inseguridad (Social) motivada por el grado de incertidumbre económica, nivel o desnivel de bienestar, justicia o injusticia social, igualdad o desigualdad en el acceso a los recursos, etc.

Con estos planteamientos no quiero negar la evidencia. Que existe violencia (directa, cultural y estructural) es incuestionable. Lo controvertible o discutible es que la presunta "inseguridad ciudadana" quiera hacerse recaer en fenómenos, actos o sujetos que son utilizados como "chivos expiatorios" de una violencia sistémica que pretende convertir en biográficas las causas de esa violencia estructural.

En esta lógica, asistimos en nuestro país a una transición perversa que nos lleva de la mano de un "semi-Estado providencia a un Estado penal y policial" dentro del cual se produce un aumento de la criminalización y el encarcelamiento de ese grupo humano que, en palabras de Bauman (2000, p.140), "no tiene nada que ofrecer a cambio del desembolso realizado por los contribuyentes"; son lisa y llanamente prescindibles y, por ello, su presencia en

el seno de nuestra sociedad opulenta no provoca más que molestias y preocupación. Inútiles, si, pero peligrosos. Fundamento de una nueva industria de la vigilancia y seguridad (Schlosser, 1998; Wacquant, 2000), amenazador espejo en el que nos miramos quienes algo tenemos para así valorar nuestra situación, esta *underclass* está constituida por un heterogéneo agrupamiento de jóvenes, madres solteras, desertores escolares, inmigrantes (legales e ilegales), sin hogar, etc., compartiendo un mismo rasgo: "los demás no encuentran razón para que existan; posiblemente imaginen que estarían mejor si ellos no existieran" (Barman 2000, p. 104).

El Trabajo Social ha sido, desde sus orígenes, una disciplina de las Ciencias Sociales históricamente situada y políticamente comprometida que ha abogado por nuestra responsabilidad a la hora de desarrollar las prácticas profesionales sustentando estas en un análisis crítico de la realidad social en la cual intervenimos.

Siempre me ha gustado concebirme y concebir a los trabajadores sociales como *Individuos* (aquejados que reproducen y hacen parte de la historia), como *Sujetos Sociales* (quienes adquieren conciencia histórica y construyen su sentido como generadores de la misma) y, por último, como *Sujetos Políticos* (aquejados que además de tener conciencia histórica actúan buscando la transformación de la realidad social). Desde esta triple identidad, los trabajadores sociales no debemos (auto)silenciarnos ni silenciar la permanente construcción de un mundo injusto por lo que debemos desarrollar un

sentido de utilidad de nuestras palabras para hacer. Y desde este sentido de utilidad de nuestras palabras, dejar de ser asistentes sociales para convertirnos, como bien me enseñó en su día mi amiga Nuria, en "Insistentes Sociales" porque "la insistencia se nos muestra absolutamente necesaria con la esperanza de que la acumulación de sucesivos envites lograrán vencer la resistencia".

En el momento presente y ante el actual orden del mundo estamos frente a la necesidad de encontrar palabras que nos permitan concebir una realidad nueva y dar nacimiento, por qué no, a una nueva historia. Pero tal y como expresara Marx en sus famosas "Tesis sobre Feuerbach" nos vemos en la necesidad de generar discursos que: "no sólo nos permitan pensar el mundo de forma crítica, sino contribuir a su cambio y transformación". Porque "frente a quienes actúan sin suficiente reflexión y a quienes reflexionan mucho pero no hacen nada, el propósito es que la acción no se haga a costa de la reflexión, sino inspirada y orientada por ella, y que ésta no inhiba la acción" (Pericles).

"Locus Ubi". Nuestro "aquí" de nuestro "ahora", el "ahora" del "aquí". Cartografía de la contemporaneidad o un mundo que son tres

Acerarnos al contexto actual en el que se estructuran y constituyen las realidades sociales supone tomar conciencia de lo que acontece y sucede en el "aquí" de nuestro

ahora (dimensión espacial) y en nuestro "ahora" del aquí (dimensión temporal), lo que implica –necesariamente– comprender y articular las diferentes dimensiones de la realidad.

A poco que miremos a nuestro alrededor, nos encontramos que el hombre y la mujer de hoy hemos cambiado nuestra manera de ser y de estar en el mundo. Trashumamos en medio de cambios profundos en los aspectos fundamentales que sentaran la sociedad industrial avanzada del pasado siglo XX, no existiendo un lugar al que dirijamos la mirada en el que no tenga uno la sensación de que sus habituales instrumentos de análisis y reflexión se le han quedado obsoletos, tal es la intensidad y rapidez de los cambios que estamos viviendo. El nuevo pensamiento sabe, al igual que el antiquísimo pensamiento del sano entendimiento humano, que nada se puede conocer independientemente del tiempo... Así como no se puede comenzar un diálogo por atrás o una guerra con el tratado de paz o la vida con la muerte, sino que a las buenas o a las malas se debe aprender a esperar, actuando y padeciendo, a que nos llegue el momento sin saltar un solo instante, del mismo modo también el conocimiento está en cada instante atado a ese instante y no puede hacer que su pasado no sea pasado ni que su futuro sea futuro¹.

En nuestro tiempo, son muchos los científicos sociales que así lo consideran. Para Ulrich Beck, este cambio que, tanto él como Anthony Giddens denominan "modernización reflexiva", implica "la posibilidad de una (auto)destrucción creativa de toda una época: la de la sociedad industrial" (Beck, 1994:14).

Manuel Castells considera que "un nuevo mundo está tomando forma en este fin de milenio" (Castells, 1997b: 370). Según Ronald Inglehart, "durante las últimas décadas las sociedades avanzadas han traspasado un punto de inflexión y han pasado de la fase de la modernización a la fase de la posmodernización" (Inglehart, 1998: 24). Alan Touraine publicaba en 1969. La sociedad Postindustrial y nos señalaba que "ante nuestros ojos se están formando sociedades de un nuevo tipo" (Touraine 1969: 5). En 1973, Daniel Bell, anticipó que "en los próximos treinta o cincuenta años veremos la emergencia de lo que he llamado "la sociedad post-industrial" (Bell, 1976: 12). Por otro lado, Zygmunt Bauman considera que la caída del Muro de Berlín, en 1989, cierra la época moderna inaugurada en 1789 con la Revolución Francesa, dando paso así a las realidades y al espíritu posmodernos (Bauman, 1991). Según Mike Featherstone, por último, se trata de una "ruptura con la modernidad que implica la aparición de una nueva totalidad social con sus propios y distintos principios organizativos". (Featherstone 1988:198).

Cuando analizamos la realidad social tenemos siempre la tentación de caer en los dualismos y, desde cierta mirada nostálgica, recurrir al socorrido "cualquier tiempo pasado fue mejor" por más que un paseo rápido por la historia nos demuestre que lo que hoy nos parece inusual, insólito o propio; no es más que un repetirse de los acontecimientos. En 1860 anuncia Hegel en su "Fenomenología del Espíritu":

"Nuestro tiempo es un tiempo de nacimiento y de tránsito a un nuevo período. Conciencia plena del filósofo de lo que está viviendo. El

espíritu –o sea la conciencia– ha roto con el mundo de su existencia y el mundo de las ideas vigentes hasta aquí, y está en trance de hundirlo en el pasado, y anda entregado al trabajo de su transformación. La frivolidad y el aburrimiento que desagarran lo existente, la añoranza indeterminada de algo desconocido, son los mensajeros de que algo nuevo se aproxima. Este gradual desmoronamiento queda interrumpido cuando un relámpago pinta de un golpe la imagen de un nuevo mundo".

Nos encontramos, como Hegel, en un momento en el que –en palabras de Gramsci– "lo viejo ya no sirve, aunque lo nuevo no acaba de surgir" por lo que se hace preciso "ir por el lado en que la razón gusta de estar en peligro".

Conforme a los planteamientos expuestos por Daniel Innerarity en su ensayo "La Sociedad Invisible", vivimos en unos momentos en que pensar la sociedad es una tarea difícil y a la vez apasionante viéndonos en la exigencia de, en expresión de Turgot, *prever el presente*. Porque el *presente*, nuestro ahora, *no se nos entrega simplemente a la mirada, sino que es preciso –para su comprensión– un empeño teórico, interpretativo y anticipatorio*.

Y esta sensación de complejidad del tiempo presente se constata, al menos, en tres áreas fundamentales:

– *Por el aspecto que nos ofrece:*
heterogeneidad, disenso, caos, desorden, diferencia, ambivalencia, fragmentación, dispersión, etc.

– *Por la sensación que produce:*
intransparencia, incertidumbre, inseguridad, etc.²

– *Por lo que puede o no hacerse en ella:*
ingobernabilidad, inabarcabilidad, etc.

Esta imagen nos devuelve un momento presente marcado por la complejidad, por la imposibilidad de divisar, comprender y manejar los fenómenos por completo resultándonos del todo imposible controlar al mismo tiempo y del mismo modo todas las variables intervenientes lo que supone, inevitablemente, vivir teniendo que manejar y elaborar la propia incertidumbre. Pero, como señalara Jünger, es preciso que ahora nos arrojemos en esta época que posee sus bellezas ocultas y sus poderes característicos y fascinantes como cualquier otra era, para volvemos totalmente lo que somos. Porque *lo único realmente importante es que andemos. Lo que ahora importa es el movimiento. Aunque nos rodeen la intensidad y la voluntad de una catástrofe inevitable*.

Desde esta constatación se nos abre un horizonte de pregunta, un interrogante fundamental, una cuestión que nos inoportuna y angustia qué hacer con este mundo; y, sobre todo, qué hacer en este mundo que nos rodea y en el que estamos ontológicamente inmersos: encontrarle la llave y el íntimo secreto.³ ¿En qué lugar reposan y aguardan agazapadas las grandes ideas y transformaciones del futuro inmediato? ¿En qué barra de bar, charla de café, altoilo, correo electrónico, servilleta de

notas

1. El nuevo pensamiento". Franz Rosenzweig. Ed Adriana Hidalgo. Buenos Aires 2005.

2. Innerarity, D. "La Sociedad Invisible". Madrid. Ed. Espasa. Pág 15.

3. "Filosofía. Recuperar la función profética en las puertas del siglo XXI". Noro, J.E. Cuadernos de Materiales. Ensayo. www.filosofia.net/materiales/ensa/ensa22.htm.

papel o lienzo blanco se están plasmando las líneas de futuro?⁴

Desnaturalizar la realidad o cuestionando la mirada de Pangloss

Desde que Fukuyama anunciara el "Fin de la Historia" parece que nos halláramos inmersos en lo que he dado en llamar "*una mirada panglossiana de la realidad*". Pangloss destaca dentro de los personajes de Voltaire por ser un curioso profesor al servicio de un poderoso barón cuyo único afán era demostrar que el mundo en el que vivía era el mejor de los mundos posibles, haciendo especial hincapié en que las cosas eran como eran porque no podían ser de otra manera, señalando –además– que era esa, y no otra, la mejor de las maneras. En Cándido –publicada en 1759– Pangloss señala: "Está demostrado que las cosas no pueden ser de otra manera, pues estando todo hecho para un fin, todo es necesariamente para el mejor fin. Nótese que las narices han sido hechas para llevar antiparras, y por esto antiparras tenemos; que las piernas fueron visiblemente instituidas para que las calzásemos, y tenemos calzas. Las piedras han sido formadas para ser talladas y construir castillos con ellas, y por eso monseñor posee un castillo suntuosísimo, porque el barón más grande de la provincia es quien ha de estar mejor alojado; y habiendo los cerdos sido creados para que se los coman, comemos cerdo todo el año; por consiguiente, los que han sentado que todo está bien, han dicho una necedad, pues habían de decir que todo es lo mejor posible".

14

Como el Pangloss de Voltaire, mil y un voceros pertenecientes a las nuevas hordas neoliberales, han intentado hacernos creer que vivimos en el mejor de los mundos posibles. Han conseguido inocularnos un discurso que, a base de repetirlo, parece que hubiéramos dado por bueno pese a que nuestra realidad cotidiana vaya en sentido contrario. Progreso, desarrollo, innovación, reducción del déficit, aumento del consumo, nuevas infraestructuras, etc; opacan la característica definitoria de la coyuntura actual: la ascensión de la vulnerabilidad, el ensanchamiento de la zona fronteriza entre integración y exclusión. Una vulnerabilidad que no sólo provoca la inestabilización de determinadas categorías sociales (jóvenes, mujeres, inmigrantes) sino que también desestabiliza a los estables, ante la entrada en una situación de precariedad social de una parte de aquellos que habían permanecido perfectamente integrados.

El presente se nos muestra repleto de cuestiones antes insignificantes, ahora urgentes, a las que es preciso encontrarles una solución pronta, sacrificando el desarrollo a largo plazo, instalándonos en soluciones ilusorias. En un mundo en mutación, donde las fuerzas del cambio están revolucionando los factores de inercia y los hábitos instalados, se impone un esfuerzo creciente por replantearnos nuestro posicionamiento presente frente a un futuro porvenir. Y en este esfuerzo por re-pensar nuestro presente y re-orientar nuestro futuro, debemos analizar algunos indicadores que nos ponen sobre aviso de lo que podríamos denominar "*la nueva Cuestión Social*" y cuya solución "*no puede pasar* –en palabras de

Castel– simplemente por las políticas sociales, sino por la politización de la cuestión social y, principalmente, por la reestructuración de la política, incorporando al debate a todos los miembros de una sociedad dada, en la cualidad de ciudadanos activos"⁵. Algunos de estos indicadores son los siguientes:

- la pérdida del trabajo como factor de integración, la existencia de un mercado laboral precario, (flexibilización, deslocalización, sub-empleo, economía sumergida, etc),
- mayor expresión de los procesos de exclusión social en los sectores más jóvenes,
- el progresivo desmantelamiento del Estado del Bienestar y la "lucha" por los recursos sociales de las clases más vulneradas y vulnerables,
- el paso de políticas sociales extendidas y de amplio alcance a políticas sociales puntuales y focalizadas,
- la crisis de instituciones sociales como la familia y la escuela que cooperaban en la conformación de una cierta cohesión social,
- la especulación y elevado precio de la vivienda que lleva a que se produzca una distribución desigual de la población encontrándose un concentración en determinados distritos y barrios de una tasa importante de población inmigrante que viene a sumarse –en su situación precaria– a una situación precaria precedente,
- la economía de corte neoliberal que reduce al ciudadano a su estatus de consumidor,

– la existencia de unos medios de comunicación que fomentan una cultura consumistas provocando la anomia en aquellas capas de la población con una situación más precaria,

– instauración de unos valores "postmodernos" que recluyen a los ciudadanos a sus "exilios interiores" junto a un darwinismo social y un aumento de la competitividad, que ha provocado la pérdida o pauperización de los lazos sociales y de las redes de apoyo informales,

– las decisiones estructurales que someten a continentes enteros a situaciones de pobreza, hambre y exclusión,

– auge de la ética protestante que pretende convertir al ciudadano en sujeto de su situación particular sin cuestionar el actual orden de cosas fomentando respuestas biográficas a problemáticas sistémicas.

– privatización, segmentación e hipervigilancia de los espacios públicos habiendo dejado de ser espacios de socialización para convertirse en espacios

notas

4. TOFFLER. A en la Tercera Ola (1998), en el Cap XI (La nueva síntesis) afirma: "En alguna parte, en estos mismos momentos, otros hombres y mujeres jóvenes están penetrando a través de la noche, en el corazón de la naciente civilización de la tercera ola (...) Si nosotros nos halláramos planeando una expedición similar al futuro, cómo prepararíamos nuestros mapas? Es fácil decir que el futuro empieza en el presente. Pero, ¿qué presente? Nuestro presente rebosa de paradojas".

5. "Debates actuales acerca de la Cuestión Social".

de tránsito rodado, siendo sustituidos por los "no lugares" (mall, grandes superficies comerciales, etc)...

Y mientras nuestra cotidianidad está teñida por estos tintes que hacen tomar cuerpo en vida propia lo que Ulrich Beck denominara "sociedad del riesgo", asistimos a un discurso mediático y mediatizado generador de un verdadero pánico moral mediante noticias sensacionalistas (hechas de emoción y dramatismo) referidas a acontecimientos violentos repartidos a lo largo y ancho de nuestra biografía social. Pero, es de advertir, que si bien los delitos llamados de "cuello blanco", las especulaciones urbanísticas, la malversación de fondos, el desfalco del Forum Filatélico, los delitos informáticos o el "enriquecimiento ilícito" de la banca van en aumento estos ocupan poco espacio en el discurso mediático y no pasan a conformar la opinión pública en torno a la violencia. Interesadamente, se intenta centrar a la ciudadanía en los problemas de delincuencia utilizando la noción de "seguridad ciudadana" (la seguridad de los ciudadanos) para hacer referencia única y exclusivamente a las problemáticas relativas a la delincuencia. Aquellos que nos movemos en el campo de la Criminología sabemos que, los delitos son sólo una parte de los problemas de seguridad de la población demostrando los estudios que, la inseguridad ciudadana percibida, correlaciona con otras incertidumbres vitales ("calidad de vida") como son la soledad, la estabilidad en el empleo, la enfermedad, la exclusión social, el nivel de protección social, el acceso

a los recursos culturales, una adecuada protección sanitaria, un nivel óptimo de educación, etc. Desde estos planteamientos parece claro que el gran desafío de nuestro momento presente no es la "seguridad ciudadana" entendida esta como sinónimo de índice de delincuencia, sino en trabajar por rebajar la Inseguridad (Social) en la que viven/vivimos muchos y muchas ciudadanos y ciudadanas en nuestro país.

Todas estas cuestiones y otras que podrían ser analizadas nos ponen sobre aviso de lo equívoco de esa "mirada panglossiana de la realidad" y debe llevarnos a tomar conciencia del hecho de que, nuestro nacimiento al mundo supone un acontecer a un conjunto de cosas ya pre-determinadas pasando a formar parte de una organización social que nos precede. Este hecho provoca que, en un primer momento, la mayoría de nosotros piense que dicha estructura es algo natural y lógico, que ha existido desde siempre y que debe obedecer a razones fácilmente explicables. Más tarde, sin dejar de seguir siendo sujetos sociales, adquirimos la capacidad para interrogarnos y analizar contrastando presunciones con datos, y descubrimos –o podemos llegar a hacerlo– que ese modelo social determinado en el que nos ha tocado vivir, no es el único, ni homogéneo, ni eterno, ni probablemente el mejor de los posibles y, que si ha llegado a tomar consistencia y a prevalecer sobre otros es debido a la consecución de una serie de acontecimientos históricos, cuyas causas profundas y razones no son siempre fáciles de determinar.

Hacia un fascismo de nuevo cuño⁶

Pero todos estos discursos que, por supuesto, llevan asociadas determinadas prácticas no tendrían éxito si no existieran/existiéramos ciudadanos y ciudadanas en los/las que tienen una acogida a-crítica tan ocupados como estamos en vivir más las vidas ajenas (sería interesante analizar el éxito de audiencia de programas como Operación Triungo, Dolce Vita, el Tomate, Dónde estás corazón, etc) que las propias.

El modelo económico neoliberal dentro del cual se mueven las políticas y economías europeas y, por supuesto, también la española presupone una apertura completa de las economías a los mercados y a los grandes capitales, recorte en el gasto público y eliminación de los subsidios sociales, privatización de las empresas públicas, flexibilización laboral –aumento del desempleo y el trabajo temporal–, el libre juego de la oferta y la demanda y la libre competencia; instaurando la no intervención o "neutralidad" del Estado en materia económica, reduciendo su tamaño, su costo y funcionamiento a la mínima expresión "tanto mercado como sea posible, tanto Estado como sea inevitable", eso sí, en una época que sabemos está en manos de las trasnacionales, monopolios y bloques económicos, con suficiente capacidad de manipular el mercado y poner el Estado a su servicio, unido al desarrollo de grandes megatendencias: globalización, progreso científico y tecnológico, acumulación en pocas manos del poder financiero, tecnológico, político y militar, provocando un aumento generalizado de

sectores discriminados y excluidos social y económicamente, donde se ha convertido en un proceso de élites el acceso a bienes y servicios como la vivienda, la educación, la recreación o la información, generando un mayor deterioro en la calidad de vida de grandes grupos de población.

Todos estos procesos han venido de la mano del establecimiento de relaciones superficiales, anónimas y transitorias, con menos posibilidades de establecer redes y vínculos permanentes; al igual que se dan más cercanías físicas pero mayor distancia en el establecimiento de lazos sociales. Desde esta lógica se crea un patrón de consumo y comportamiento que homogeniza a los sujetos, utilizando para ello los sueños que agudizan cada vez más las contradicciones y diferencias. Esta lógica se construye sobre una estructura de competencia, exclusión, atomización, individualización, negación e invisibilización de los sujetos, los cuales son concebidos solo como consumidores.

Así, desde estas bases, la construcción de proyectos sociales se fundamenta sobre la base del desconocimiento del otro y de la exaltación de lo individual, en otras palabras, las personas se ajustan a lo que impone el mercado, el cual se constituye en el referente que les marca pautas de acción y caminos por los que debemos transitar, imponiendo estrategias que llevan a que los individuos

6. Epígrafe inspirado en la obra de Pedro García Olivo, P. "El enigma de la docilidad. Sobre la implicación de la Escuela en el exterminio global de la disensión y de la diferencia". Virus Editorial. Madrid. 2005.

se adapten y se acomoden de manera irreflexiva a patrones de comportamiento homogeneizantes, que conducen a individuos, grupos y comunidades a enfrentar con pasividad las diferentes problemáticas y situaciones sociales planteadas y generadas por los centros de poder dominante. En ese sentido, los individuos se refugian en su vida personal y por lo tanto no se preocupan por los otros, abandonando todo tipo de responsabilidades públicas de tal forma que se producen individuos incapaces de construir juntos, de emprender propuestas alternativas, de reflexionar y ser críticos ante las dinámicas socio-económicas y políticas que configuran su contexto, de pensar solidariamente y de reconocer como sujetos capaces de transformar, de recrear y desarifar porpositivamente el orden establecido.

Por mucho que intenten hacernoslo creer las nuevas hordas del neoliberalismo, la pobreza no es "natural", ella es efecto del enriquecimiento de una minoría en detrimento de la mayoría de la población.

Por eso hablamos de empobrecimiento, una acción perversa, anti-solidaria y consciente, acaparada en un pesimismo cínico y complacencia irresponsable. "La persistencia de hambre generalizada es uno de los rasgos más horroso del mundo moderno. El hecho de que en tan gran número la gente continúa muriendo cada año de hambrunas, y que muchos millones más terminan perdiendo de manera regular por miseria persistente es una calamidad ante la cual el mundo, de manera algo increíble, se ha acostumbrado con frialdad. No parece engendrar la

clase de "shock" e inquietud que sería razonable esperar dada la enormidad de la tragedia. En realidad, las personas generan a menudo sea el "cinismo" ("no se puede hacer mucho"), o una irresponsabilidad complaciente ("no me acusen –no es un problema sobre el que yo tengo que responder–")⁷

En su obra *"El milenio huérfano. Ensayos para una nueva cultura política"* se pregunta Boaventura de Sousa Santos sobre las causas de que encontrándonos a principios del siglo XXI en un mundo donde hay mucho para ser criticado se haya vuelto tan difícil producir una teoría crítica. (entendiendo por teoría crítica aquella que no reduce "la realidad" a lo que existe. La realidad, como quiera que concibamos ésta, es considerada por la teoría crítica como un campo de posibilidades, siendo precisamente la tarea de la teoría crítica definir y ponderar el grado de variación que existe más allá de lo empíricamente dado).

Los trabajadores sociales deberíamos dedicar parte de nuestro tiempo, de nuestra práctica reflexiva, a suscitar debates encontrados en torno a esta pregunta: *¿qué está pasando para que en momentos particularmente lacerante, que hubieran debido movilizarnos no provoquen nuestra rebeldía y nuestro posicionamiento crítico?* Como señalara Wilhem Reich en su "Psicología de masas del fascismo": "lo extraño, lo misterioso, lo enigmático, no es que los individuos se subleven cuando hay razones para ello, sino que no se rebelen cuando tienen todos los motivos del mundo para hacerlo". Porque como bien señalara Martin Luther King –defensor de los negros en Estados Unidos– "cuando reflexionemos

sobre nuestro siglo XX –podríamos decir también sobre los inicios de nuestro recién estrenado siglo XXI– no nos parecerán lo más grave las fechorías de los malvados, sino el escandaloso silencio de las buenas personas".

Siguiendo los planteamientos de Jesús Ibáñez nos hallamos ante un modelo socio-político y económico *terminal*. Si Faure se preguntaba "¿Qué hacía Dios mientras no hacía nada, antes de la Creación? ¿A qué dedicaba sus terribles ocios? Cifran nos invita a pensar "¿Qué hará el capitalismo cuando ya no tenga nada que hacer, después de la globalización? "Este sistema neoliberal y solipsista, un sistema intrínsecamente agónico a pesar de su mundialización, se entretendrá en la socavación de sus propias bases, en el aniquilamiento de sus propias condiciones de producción. Ocaso de Occidente donde no estará en absoluto descartada la posibilidad de la catástrofe. Pero ¿podemos temer nosotros la catástrofe cuando la mayor parte del planeta vive ya, desde hace tiempo, en el corazón de la convulsión, en las entrañas del monstruo y de la quiebra?".

Daniel J. Goldhagen, en *"Los verdugos voluntarios de Hitler"*, nos muestra a los alemanes corrientes y, el Holocausto, poniéndonos ante la necesidad de reflexionar sobre la culpabilidad de la sociedad alemana en su conjunto ante la persecución y el exterminio de los judíos. En nuestro momento presente ¿son sólo los jefes de estado y de gobierno los que llevan, con sus decisiones, a millones de personas al exterminio? ¿Es única y exclusivamente el presidente de los Estados Unidos el responsable de los "daños colaterales" en la guerra de Irak? ¿Es sólo el Partido

Popular y sus políticas de cuño neoliberal los causantes del desmantelamiento de las políticas sociales en nuestro país? ¿A caso es la ONU la única culpable en su inoperancia a la hora de poder evitar masacres de poblaciones enteras? Mucho me temo que no. Tu, yo y cada uno de los ciudadanos de este país y de los países "desarrollados" en su conjunto. Nosotros, ciudadanos "normales" y "corrientes", afables padres de familia, buenos compañeros de trabajo y vecinos, "gentes completamente normales" con nuestras palabras y nuestros silencios, con nuestras acciones voluntarias e involuntarias no necesitamos ningún empujoncito para, con nuestra actitud pasiva, nuestra falta de criticidad y de posicionamiento firme decir "si" a millones de muertes cada día.

Desde los inicios de la humanidad, como muestra el libro del génesis, el género humano, tiende a exculparse. Tiende a descargar la responsabilidad de sus actos en terceros, tiende a colocar el "locus of control" fuera de él. En el paraíso, Adán se excusa de haber comido la manzana del árbol prohibido haciendo responsable a Eva de tal acontecimiento. Eva, por su parte, hace responsable a la serpiente de haberla "tentado" a comer del árbol del bien y del mal. En el fondo, la enseñanza de este texto metafórico no es otra que esa actitud consustancial al ser humano de no asumir su responsabilidad. Por eso, en nuestro aquí y nuestro ahora, son otras las "serpientes" en las que descargar las

notas

7. Jean Drèze y Amartya Sen, *Hunger and Public Action*. Oxford, Clarendon Press, 1989. pp 275-276. Citado por Javier Iguñiz, *Desigualdad y pobreza en el mundo*. Instituto Bartolomé de Las Casas, Lima, 1999, p.84.

propias responsabilidades: el Estado, los partidos políticos, los políticos de turno, los jefes, las administraciones públicas, etc. No nos engañemos, digámonos la verdad y ¡todos contentos! Somos todos y cada uno de nosotros, cada uno en su nivel de responsabilidad, los que cerramos los ojos a una realidad sangrante: *la muerte de un ser humano a mano de los humanos*.

Esta docilidad nuestra, esta connivencia con lo establecido he de confesaros que me asusta pues “*toda docilidad, toda connivencia con el poder oficialmente establecido, es potencialmente homicida*”... La docilidad mata con la conciencia tranquila y el beneplácito de las instituciones. Goldhagen lo ha atestiguado para el caso del genocidio. Somos las “*víctimas culpables*” que anuncia Nietzsche. *Víctimas* porque ocupamos una posición subalterna en el orden social: posición dominada, a expensas de una u otra modalidad de poder, siempre en la explotación o en la dependencia económica. Pero también *culpables*: culpables por actuar como actuamos, en virtud de nuestra docilidad, de nuestra aquiescencia, de nuestra conformidad con lo dado, de nuestra escasa resistencia. Culpables por las consecuencias objetivas de nuestra docilidad.

Nos hallamos en un momento de aceptación desapasionada, casi una entrega, una suspensión del juicio, una *obediencia mecánica olvidada de las razones para obedecer*. El hombre dócil de nuestra época es prácticamente incapaz de afirmar o de negar; acata la norma sin hacerse preguntas sobre su origen o finalidad, y ni ensalza ni denigra la democracia. Es un ser inerte, al

que casi no ha sido necesario adoctrinar –su sometimiento es de orden animal–, sin conciencia, sin ideas, sin militancia, en el frente de la conservación.

Hans meter Dreitzel ha defendido la idea de que “en los países industriales los individuos se encuentran doblemente paralizados como consecuencia de la fuerza del aparato de auto-coerción y de la extremada complejidad de las cadenas de acción”. El hombre civilizado, el hombre de Occidente, es un ser que se auto-reprime incansablemente, de modo que en él “la energía para huir o para oponerse está paralizada” (P. Goodman). Esta parálisis se resuelve en esa docilidad de los hombres de las sociedades contemporáneas. Psicólogos como Harry Stuck Sullivan o Ralph K. White, han intentado concretar un poco más los mecanismos psíquicos que acompañan y casi definen la mencionada parálisis del hombre de hoy.

Ellos aluden, por ejemplo, a la “autoanestesia psíquica” y a la “desatención selectiva”.

a) *Autoanestesiado*, todo lo acepta; la insidia de lo de “afuera” y la vergüenza de lo de “adentro”; las miserias de lo social y su propia miseria de ser casi vegetal, casi mineral, mostruosamente dócil. Todo se admite, a todo se insensibiliza uno, como mucho con una “ligera mezcla de resignación, miedo, impotencia y fastidio” (Lifton).

b) *Desatención selectiva*; supone un mirar a otro lado, desconectar interesada y oportunamente, pretensión de no-ver, no-sentir, no-percibir a pesar de todo lo que se sabe, cambiamos de canal

perceptivo, hacemos zapping con nuestra conciencia.

Nos hallamos, en palabras de Pedro García Olivo, en un modelo de sociedad y de gestión política que denomina “neofascismo” o “fascismo de nuevo cuño”, caracterizado hacia el exterior por un afán de hegemonía universal y hacia el interior por una enigmática e inquietante docilidad de la población marcada por un letargo del criticismo y de la disidencia.

(In)Conclusiones. Recuperar la capacidad de asombro o el aprendizaje del comienzo

Ante ese estado “adormidera generalizado”, esa “narcolepsia” en la que parecemos convivir y que de hecho nos está convirtiendo en “víctimas culpables”. Observando y pensando sobre el actual orden de cosas, me viene a la mente la idea de poder nacer de nuevo para nombrar por vez primera aquellas cosas que se nos muestran ya como usuales, desgastadas por el tiempo y la experiencia. ¡Qué tristes nosotros que llevamos el alma vestida! ¡Qué bueno sería poder nombrar la realidad de nuevo, como en aquel momento de los comienzos donde pudimos inventar palabras que nos permitieron nombrar el acontecimiento! ¡Ojalá, –señala Fernando Bárcenas– no tuviéramos ni la palabra ni la mirada adulta (lo adulto está emparentado con lo adulterado) como si no tuviéramos una palabra previa que nos garantizara lo consabido, que nos diese certezas! ¡Ojalá fuera nuestro decir un decir balbuciente, como las primeras palabras de un niño, un decir las cosas que recrea, que casi

inventa, su sentido! Porque sólo de esta forma conseguíramos una mirada sorprendida ante la contemplación de lo nuevo.

Arendt pensaba la humanidad como “generatividad”, hecha de comienzos, de nuevos renacimientos, y al hacerlo así introdujo en el espacio del pensamiento político, como dice Cohen “una dimensión de verticalidad diacrónica que es un reconocimiento de lo imprevisible y de lo in-dominable, que concierne paradójicamente tanto al pasado como al porvenir”. Pensada así, la humanidad, a cada uno nos es dado el mundo como un regalo, es decir, como un don: de generación en generación lo que se transmite no es el mundo, sino un mundo, un mundo para ser sometido a las transformaciones propias de las iniciativas de los recién llegados a él. Por lo que no hay que habitar tanto en lo realizado como en el principio de realización, no en el término, sino en lo que da comienzo a todo origen.

Para Hannah Arendt “es tarea de la educación formar hombres capaces, mediante la acción y la palabra, de inaugurar un nuevo comienzo en un mundo que ya estaba antes de su llegada y permanecerá tras su partida. Es preciso aprender de nuevo lo que habíamos olvidado, pero creímos saber. Imaginar la ciudad como algo que no podremos construir sin la ayuda de los que se quedan fuera. Es un ejercicio que supone que la vida es el asunto más anormal del mundo; aquello que, tantas veces, los políticos, dejan en sus márgenes despreciándolo como resto”.

Decía Borges, recordando un pensamiento del obispo de Berkeley, que el sabor de la manzana no está ni en la boca que la muerde, ni en la carnosidad de la manzana,

sino en el encuentro entre ambas. Por eso, el mundo se inventa de nuevo, cuando, con mirada de niño y el lenguaje quizá torpe, miramos el mundo como por vez primera hincándole nuestra imaginación en su corazón dormido. Porque, como señalara Pilles Deleuze, “no se trata de buscar los orígenes, perdidos o borrados, sino de tomar las cosas allí donde hacen, en el medio, hender las cosas, hender las palabras. No buscar lo eterno, aunque se trate de la eternidad del tiempo, sino la formación de lo nuevo, la emergencia”.

Los trabajadores sociales debemos defender la no-colaboración y la fuga, la existencia irregular y la vida nómada. Abogar por el peligro ya que *pronto no habrá nada en sí mismo más temible que el hecho de vivir a salvo*. Y así, huyendo de la lógica neoliberal y de su racionalidad instrumental, los Trabajadores Sociales debemos construir pequeños “laboratorios de alternativas” donde ensayar mejores modelos sociales y políticos cargados del poder intrínseco que tiene toda alternativa por el hecho de serlo o quererlo ser.

Debemos renovar nuestra capacidad de “hacer memoria” y recordar que, en otros momentos de la historia, hemos sido capaces de ser alternativos planteando nuevas cosmovisiones, interpretaciones, modelos de vida, de producción, de relación social, de construcción política, de diseño cultural, de expresión simbólica diferentes a los dominantes. Y, desde esta toma de conciencia, generar nuevas vías, que tengan la capacidad de no sentirse vencidas o rendidas ante las adversidades, que posean un talante y predisposición a no sentirse acosadas o tentadas a la victimización y acabar encerradas en sus

propias fronteras y sueños, que estén dispuestas a renovarse permanentemente, a recoger otras experiencias, su potencialidades y posibilidades concretas o remotas, a intentar superar sus propias limitaciones políticas. Y, todo ello, porque encierran unas virtudes epistemológicas al advertirnos de la necesidad de cambiar de mirada o incluso de horizontes, de acercarnos a la realidad con otro talante y otras herramientas para así construir una realidad diferente.

Debemos, en palabras de Hugo Zemmelman, enfrentar la tendencia a la ceguera, la inconsciencia, la inercia mental, la posibilidad de convertirnos en víctimas santificadoras de lo que aplasta, deforma y empobrece⁸. Como apuntara R. Arneheim “Se ha dejado adormecer nuestra capacidad innata de entender con los ojos, y hay que volver a despertarla”.

En un mundo en permanente mutación como el nuestro donde las fuerzas del cambio están revolucionando los factores de inercia y los hábitos instalados se impone el esfuerzo, también en los trabajadores sociales, de dotarnos de flexibilidad estratégica, es decir, de reaccionar con flexibilidad manteniendo nuestro rumbo.

A juicio de Michel Godet, frente el futuro, los hombres tenemos la elección de optar entre cuatro actitudes:

– El aveSTRUZ pasivo que sufre el cambio.

– El bombero reactivo que se ocupa en combatir el fuego, una vez éste se ha declarado.

– El asegurador pre-activo que se prepara para los cambios previsibles pues sabe que la reparación sale más cara que la prevención.

– El conspirador pro-activo que trata de provocar los cambios deseados.

El mundo no se agota en las teorizaciones y las explicaciones que procuremos a éste desde lo cognitivo, la historia es dinámica, genera rupturas y en estas se encuentra el sujeto en su esfuerzo permanente por construirse: “como sujeto buscador de contornos, transgresor de límites para alcanzar, espacios de conciencia y de experiencias más vastas para apropiarse de horizontes nuevos”.

Porque frente a ser mero espectador de lo que acontece o huir (en una huida hacia delante que no hace más que posponer la toma de conciencia real que nos hace pasar a la acción), siempre cabe la posición existencial de COMPROMETERSE desde una verdadera acción política que suponga una incisión en el mundo que, al hacer como si no tuviera ya asignado un sentido, lo inventa. Al decir de Fernando Barcena “la verdadera política es como el acto revolucionario de la infancia. Invención de un mundo en radical libertad, a la luz de las acciones espontáneas, no a la sombra de un mundo de reflejos condicionados. El ser humano no contribuye al mundo fabricando, sino amando. No simplemente creándolo, sino inventándolo. Su máxima invención es él mismo” (Barcena, 2004).

Bibliografía

- MELICH, J.C. (2004) *La Lección de Auschwitz*. Barcelona. Ed. Herder.
- DUCH L. (1997) *La educación y la crisis de la modernidad*. Barcelona. Ed. Paidós.
- STEINER, G. (1998) *El examen de una vida*. Madrid. Ed. Siruela. 1998.
- SCHILLER, F. (1962) *De la gracia y de la dignidad*. Buenos Aires. Ed: Nova.
- PAZ, O (2003) *Usos y costumbres*. Barcelona, Ed: Galaxia Gutember.
- BARCENAS, F. (2004) *El delirio de las palabras*. Barcelona. Ed: Herder.
- ROSENZWEIG , F. (2005) *El nuevo pensamiento*. Buenos Aires. Ed Adriana Hidalgo.
- INNERARITY, D. *La Sociedad Invisible*. Madrid. Ed. Espasa.
- NORO, J.E. Filosofía. *Recuperar la función profética en las puertas del siglo XXI*. Cuadernos de Materiales. Ensayo. www.filosofia.net/materiales/ensa/ensa22.htm.
- TOFFLER. A. (1998) *En la Tercera Ola*. Madrid. Ed: Paidós.
- HINKELAMMERT, F. (1999) *El Huracán de la Globalización*. México. Ed. San José.

8. Zemmelman, Hugo “Determinaciones y alternativas en las ciencias sociales de América Latina”. Universidad Nacional Autónoma de México. Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias. Cuernavaca Morelos, México Editorial. Nueva Sociedad 1995, pág 15.

TRIAS, E. (2001) *Ciudad sobre ciudad*. Barcelona. Ed: Destino.

LYOTARD, J. (1995) *La postmodernidad explicada a los niños*. Ed. Alianza. Madrid.

ROSTAND, J. (1966) *El hombre*. Madrid Alianza Editorial.

ZEMMELMAN, H. (1995) *Determinaciones y alternativas en las ciencias sociales de América Latina*. Universidad Nacional Autónoma de México. Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinares. Cuernavaca Morelos, México Editorial.

El Trabajo Social y la Paz

Nieves Aranguren Vigo

Resumen

Partiendo desde una interpretación de la realidad social conflictiva y en clave de Paz y asumiendo los espacios donde la violencia se torna una alternativa; el Trabajo Social se convierte en un instrumento de reducción de la violencia a través de la búsqueda del mayor bienestar posible y los/as Trabajadores/as Sociales en protagonistas de primera fila constructores/as de Paz.

Abstract

Starting off from an interpretation of the conflicting social reality and in key of Peace and assuming the spaces where the violence becomes an alternative; the Social Work becomes an instrument of reduction of the violence through the search of the greater possible well-being and Social Workers in great peacemaker protagonists.

Palabras Clave

Paz, violencia, trabajo social, conflictividad, paz imperfecta y empoderamiento.

Key words

Peace, violence, social work, conflicts, imperfect peace, empowerment.

Autora Nieves Aranguren Vigo

Diplomada en Trabajo Social, Licenciada en Antropología Social y Cultural por la Universidad del País Vasco y posee el Diploma de Estudios Avanzados en el Doctorado del Instituto de la Paz y los Conflictos de la Universidad de Granada. Ha desarrollado su actividad profesional como Animadora Sociocultural, Trabajadora Social del Servicio de Urgencias Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz durante siete años y en la actualidad es Técnica de Inmigración e Igualdad de la Confederación EHNE.

Es probable que las personas, en su mayor parte Trabajadoras y Trabajadores Sociales que accedan a este dossier sobre la violencia y sus diversas manifestaciones, se pregunten sobre la presencia en el mismo de una propuesta sobre la Paz. En mayor medida, si planteamos la Paz más allá de un concepto meramente: ético, antagónico a la guerra o como un fin en sí mismo; sino más bien, una Paz ubicada en espacios normativos, analíticos y de carácter procesual.¹

Para hablar de la Paz y de la Violencia, no podemos obviar la conflictividad² y es la existencia de ésta, lo que depara la diversidad de vías de regulación de los conflictos, por vía pacífica o por el contrario, por vía violenta.

Los conflictos, más allá de su vinculación en nuestro imaginario con la violencia, se convierten en motor de cambio social, lo cual ha ido demostrando la Historia. Así mismo, dejando a un lado los discursos sobre la bondad o maldad del ser humano (recordamos la célebre sentencia de Hobbes: *Homo hominis, lupus –El hombre lobo para el hombre–*), planteamos una concepción de los conflictos como inherentes y consubstanciales al ser humano y a las relaciones sociales, exactamente por su condición de ser social y que como ya preconizaba nuestra predecesora Mary Richmond hace un siglo, *los seres humanos son consecuencia de sus relaciones sociales y el cambio, así mismo, es inherente a su condición humana*.

Son las necesidades, intereses, objetivos, percepciones y sentimientos los que motivan y movilizan a las personas y a los grupos y explican el surgimiento de muchas

de las dinámicas sociales y la mayoría de los conflictos con los que nos enfrentamos.³

La propia práctica del Trabajo Social, se nutre de reflexiones y discursos elaborados en clave de violencia, y no podemos olvidar que nuestra profesión no trata epistemológica e intrínsecamente la violencia, sino más bien, sus consecuencias, es decir: la reconstrucción y la prevención, sus causas. Como indica María Dolores del Pino en su artículo "Trabajo Social y reconstrucción de la Paz": *Trabajo Social y lucha por la Paz es decir una misma cosa*.

Podemos decir que el propio Trabajo Social es pura conflictividad, por las tareas que quiere abordar, *la crisis es parte constitutiva del Trabajo Social y esto le ha permitido avanzar y transformarse a sí mismo. Es social no sólo porque se inserta en la trama de relaciones que han constituido una situación problema sino porque es un trabajo junto a la gente a partir de las significaciones que ellos hacen de sus días y sus obras*.⁴

Debemos destacar el papel que juega el Trabajo Social y personalizarlo en sus profesionales, protagonistas interactivos de excepción de una cultura de paz (en ocasiones, sin conciencia de ello); testigos de primera fila de las consecuencias de una globalización negativa, de la acción política que repercuten en las personas más desfavorecidas y vulnerables del globo; su gestión y posicionamiento claro y firme para reducir, a través de la mayor cobertura de las necesidades y de una forma universal, la violencia. Contradicatoriamente el concepto y, sobre todo, el autoconcepto que poseen las/os propias/os profesionales del Trabajo Social sobre sí mismos/as, destaca por una baja autoestima profesional,

poco reconocimiento, en ocasiones escaso tiempo e interés por la reflexión y, en general, a la deriva de la propia acción social. Todo ello, condiciona y en ocasiones genera dificultades intelectuales que se plasman en la praxis, con contradicciones insuperables, ya que, según se puede observar, existen problemas desde el punto de partida en este proceso indefinido e inacabado que es la intervención social, problemas de tipo metodológico, pero también epistemológico⁵. ¿Desde dónde interpretamos la realidad sobre la que intervenimos? ¿Cuáles son nuestras claves de análisis que condicionan nuestros posteriores acercamientos a la realidad social a través de la praxis?

Este artículo, sin mayores pretensiones, pretende aportar ventanas y espacios para interpretar la realidad dentro de los nuevos paradigmas planteados por la Investigación para la Paz aplicable, por su condición de interdisciplinariedad, así mismo, al Trabajo Social.

El bienestar: la afirmación de la paz y la negación de la violencia

A lo largo del siglo XX, como un intento de explicar las diversas guerras y enfrentamientos bélicos que tienen lugar en Europa, surgen una serie de paradigmas para interpretar esta realidad compleja.

De una *paz negativa*⁶ y el estudio científico de la guerra (1930-1959), interpretada como ausencia de guerra o de violencia directa, concepción que ha dominado el pensamiento de occidente y que combate

la violencia con violencia y defiende a ultranza un aparato militar garante del orden establecido; a partir del año 1959, surge de manos del Johan Galtung lo que se denominó *paz positiva*⁷, paradigma que defiende la justicia, la igualdad y un cambio profundo de la sociedad mediante la eliminación de la violencia estructural.⁸ El concepto de la violencia estructural, introducido por Johan Galtung, alude a las

1. Cabe recordar la sentencia de Mohandas Gandhi: La paz es el camino.

2. Véase: LOPEZ, 2004: 149-152. Podemos definir conflicto como aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que existe una contraposición de intereses, necesidades, sentimientos, objetivos, conductas, percepciones, valores y/o afectos entre individuos o grupos que definen sus metas como mutuamente incompatibles.

3. ACOSTA, 2004: 201-222.

4. KISNERMAN, 1998: 153-159.

5. Etimológicamente esta palabra proviene del griego, según el Diccionario de la Lengua Española: doctrina de los fundamentos y métodos del conocimiento científico.

6. Tras la Primera Guerra Mundial y al amparo posterior de lo que se denominó la guerra fría, se entiende que para ser abolida la guerra tiene que ser entendida y estudiada, las investigaciones van desde el estudio del armamento militar al estudio del comportamiento humano (psicología social, antropología, psicoanálisis).

7. Constituye el resultado de una construcción consciente de una paz basada en la justicia, valores positivos y que contempla la satisfacción de necesidades. Ha contribuido a desactivar los discursos sobre la neutralidad científica.

8. El concepto de violencia estructural, introducido por Johan Galtung, alude a las formas de opresión y violencia generadas por las estructuras, una desigualdad en las relaciones entre individuos, grupos y sociedades que impide a las personas satisfacer sus necesidades fundamentales, espirituales y materiales.

formas de opresión y violencia generadas por las estructuras, una desigualdad en las relaciones entre individuos, grupos y sociedades que impide a las personas satisfacer sus necesidades fundamentales, espirituales y materiales.

Se recupera la investigación sobre la paz positiva renunciando a una paz total y finita, destacando aquellos momentos de la historia pudiendo hablar de Paz imperfecta⁹ como aquellos momentos del proceso de la historia que ofrecen indicadores para seguir construyendo paz. El objeto de la mayor parte de las propuestas ha sido y es *desarmar la cultura dominante*¹⁰, se trata de aprender a pensar y actuar de forma diferente, lo que algunos investigadores han llamado un *giro epistemológico*.

Los estudios para la Paz abordan temas como la violencia directa que incluye la guerra: la violencia estructural con reflexiones sobre las reflexiones sobre las necesidades básicas, el desarrollo, la pobreza y la justicia social; y la violencia cultural que incluye las legitimaciones discursivas y, en general, simbólicas de las violencias estructural y directa. También estudian los conflictos humanos desde los interpersonales a los bélicos y las "relaciones internacionales".

La historia del Trabajo Social va aparejada a la búsqueda del bienestar y a la cobertura de las necesidades de los seres humanos, en mayor medida de aquellos que presentan mayor vulnerabilidad. Destacamos su carácter de universalidad. Ya, en 1922, Mary Richmond se refería a un *Trabajo Social*, no sólo como un proceso educativo para la adaptación de la gente en la sociedad en que vive,

sino además y simultáneamente, un proceso de investigación permanente para conseguir avances y reformas sociales para el progreso de la sociedad. Sin quererlo y casi ochenta años antes, Mary Richmond estaba hablando de una paz positiva y transformadora de la realidad en su estructura y la acción de interactuar de los seres humanos en la sociedad donde viven y conviven.

Simplemente, escogiendo algunas de las definiciones de Trabajo Social se puede comprobar su relación directa con la reducción de la violencia a través de su objeto y práctica; por poner un ejemplo, la definición aportada por la F.I.T.S.¹¹ (Federación Internacional de Trabajadore/as Sociales) y asumida por la I.A.S.S.W. (Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social): "La profesión del trabajo social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social". La definición aportada por Manuel Moix, se trata de *la ciencia que estudia, investiga y hace progresar la actividad de ayuda técnica y organizada, ejercida sobre las personas, los grupos y las comunidades, tratando de ayudarles a que se ayuden a sí mismos, con el fin de procurar su más plena realización y mejor funcionamiento social, y su mayor bienestar, mediante la activación de los recursos internos y externos, principalmente los ofrecidos por los Servicios Sociales y por las instituciones y los sistemas del Bienestar Social*.¹²

Las definiciones recogen y especifican de forma simbólica y práctica el objeto de esta profesión; podemos decir que todas y cada una de las definiciones que hemos podido analizar sobre la profesión del Trabajo Social tienen como objetivo principal la búsqueda de un bienestar en un plano universal e integral.

El bienestar y la calidad de vida

La paz, como hemos podido comprobar, es un concepto mucho más amplio que la ausencia de violencia; diversos científicos sostienen que la violencia es evitable pues no es innata en el ser humano y debe ser combatida en sus causas económicas, sociales y culturales, objetivando su condición al asociarla con la insatisfacción de las necesidades humanas. No podríamos entender qué es la violencia si no partiéramos del presupuesto y un deseo de que podemos vivir en paz.

Intentemos ser más explícitos al respecto. El concepto de paz está directamente relacionado con el bienestar de las personas y su objetivo es, por lo tanto, promover un bienestar y una calidad de vida digna, donde los seres humanos gestionen los conflictos de tal forma que puedan satisfacer al máximo sus necesidades. La calidad de vida dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer sus necesidades humanas.

El concepto de calidad de vida, implica y supone un estándar económico que permita satisfacer las necesidades, pero requiere también crear las condiciones y posibilidades reales, para el crecimiento

y desarrollo humano de toda persona, de toda la persona y de todas las personas.¹³ Trecker implanta un principio de las necesidades humanas, refiriendo que éstas son la base para la provisión de todos los servicios y programas; el Trabajo Social con grupos tiene que aceptar el hecho de que la satisfacción de las necesidades humanas es su obligación principal.

Desde sus comienzos, la práctica del Trabajo Social se ha centrado en hacer frente a las necesidades humanas y a desarrollar el potencial humano, ninguna profesión como ésta conoce de forma empírica este ámbito. Desde la Investigación para la Paz, habrá que esperar a los años cincuenta y sesenta, a través de Galtung: *promover el desarrollo humano para conseguir la satisfacción de necesidades básicas de todos los seres humanos*. El Trabajo Social utiliza los conocimientos de algunas ciencias para sus actividades prácticas y "se aprovecha" y se enriquece de un cuerpo de conocimientos ya producidos, con el fin de actuar sobre la realidad social y para satisfacer determinadas necesidades. Defendemos el concepto del bienestar ligado al estar o

9. MUÑOZ, 2.001: 21-66.

10. PANIKKAR, 2002: 16.

11. Esta definición se toma por parte de la FITS en la reunión general celebrada en Montreal el año 2000, formula una nueva definición del Trabajo Social y que mantuvo la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadoras Sociales celebrada el año 2004, con el fin de proponer un Documento de Ética.

12. MOIX, 2006: 131-141.

13. ANDER-EGG, 1996: 152-157.

sentirse bien (*well-being*) y que se relaciona tanto con el nivel de vida como con la calidad misma, más allá de una vinculación meramente económica.

Ander-Egg refiere que el *concepto de calidad de vida, implica y supone un estándar económico que permite satisfacer las necesidades básicas, pero requiere también crear las condiciones y posibilidades reales, para el crecimiento y desarrollo humano de toda persona, de toda la persona y de todas las personas*. Esta concepción de la calidad de vida es una primera aproximación a un modelo alternativo de sociedad en que se da prioridad a la satisfacción de las auténticas necesidades humanas antes que a las exigencias de una economía floreciente y que configura un tipo de ciudadano/a capaz de pensar globalmente y de actuar localmente. Un Trabajo Social que tenga como objetivo estratégico ayudar al logro de la calidad de vida.

Para el análisis de la conflictividad social y llevar a un plano de objetividad la cobertura de las necesidades, se parte del cambio de paradigma que propone Max-Neef¹⁴, respecto a un desarrollo adaptado a escala humana, mediante la utilización de la matriz de necesidades y satisfactores, donde las necesidades pasan de ser una cobertura básica y relacionadas con la carencia, a potencialidades humanas individuales y colectivas. Supone poder observar la realidad desde un punto de vista cualitativo, que incide en la calidad de vida de las personas, dependiendo ésta de las posibilidades para poder satisfacer las necesidades humanas fundamentales. Por otro lado, esta propuesta reconoce al Estado y a la sociedad civil como autónomos, no

necesariamente enfrentados, rescatando la diversidad como potenciador de sinergias que existen en todas las sociedades. La persona es un ser de necesidades múltiples e interdependientes, las necesidades humanas deben entenderse como un sistema en el que ellas se interrelacionan e interactúan.

El punto de vista de las necesidades que plantea Max-Neef, nos permite observar a las personas y los grupos humanos desde la cualidad, condición o calidad de sus vidas. Las características compartidas por los seres humanos hacen que en el proceso de satisfacción de las necesidades se facilite la cooperación y la complementariedad horizontales y verticales. Desde los espacios íntimos a los espacios públicos, de los espacios individuales a los colectivos, de la sociedad a las instituciones. Desde este punto de vista sería necesario establecer un consenso desde el cual pudieramos afirmar que las necesidades humanas son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que cambia, a través del tiempo y de las culturas son los satisfactores, las formas y los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades. Cada sistema económico, político y social adopta estilos diversos para la satisfacción de las necesidades humanas. Uno de los aspectos que define una cultura es la elección de sus satisfactores. En consecuencia, la conflictividad podría observarse desde esta perspectiva múltiple.

Creemos que las necesidades humanas fundamentales, son finitas y clasificables en correspondencia con un ser humano limitado y ubicado en un mundo finito. Por ejemplo, para Manfred A. Max-

Neef construye una matriz básica con nueve necesidades básicas (Subsistencia, Protección, Afecto, Entendimiento, Participación, Ocio, Creación, Identidad y Libertad) conectadas axiológicamente con cuatro categorías de satisfacción de las necesidades (Ser, Tener, Hacer y Estar)¹⁵. Las necesidades se pueden dividir bajo dos criterios: según categorías existenciales y según categorías axiológicas; estas últimas tendrían su operatividad en relación con los atributos personales o colectivos, las instituciones, normas, mecanismos, herramientas, leyes, las acciones llevadas a cabo y en espacios y ambientes determinados. Ambas categorías pueden combinarse con la ayuda de una matriz. Este enfoque nos libra, por otro lado, de las pretensiones economicistas y/o una condición humana insaciable, en una sociedad de consumo que nos vende unas necesidades ilimitadas en un mundo infinito.

El propio Trabajo Social está condicionado y orientado a satisfacer estas necesidades. Esta realidad es fundamental para compensar desequilibrios, rebajar las tensiones y la preponderancia de la violencia con el fin de potenciar y alcanzar un desarrollo humano pleno.

La propuesta de Max-Neef, hace una crítica al consabido concepto de pobreza como noción únicamente económica, por lo que sugiere hablar de pobrezas, pero aún y todo, indica cómo las propias pobrezas generan disfunciones que se interrelacionan; conectarían con el cambio de paradigma utilizado en Trabajo Social del concepto de pobreza al de *exclusión social*. Una disfunción prolongada perturbará

el sistema de necesidades fundamentales de las personas. Por ejemplo, debido a problemas de subsistencia, la persona se sentirá cada vez menos protegida; las crisis familiares y los sentimientos de culpa pueden destruir sus relaciones afectivas; la falta de participación dará cabida a sentimientos de aislamiento y marginación, y la disminución de la autoestima puede fácilmente crear en el individuo una crisis de identidad.

Un enfoque sobre las necesidades básicas se concentra en las condiciones sin las cuales los seres humanos no pueden sobrevivir, evitar la miseria, relacionarse con otras personas y evitar el aislamiento, la atención se concentra en la satisfacción de las necesidades, no en la satisfacción de los recursos.¹⁶

Concebir las necesidades como

14. MAX-NEEF, Manfred A. (1998) Desarrollo a escala humana, Icaria Editorial, Barcelona. Manfred A. Max-Neef, economista chileno, obtuvo en 1983 el Right Livelihood Award, el Premio Nobel Alternativo de Economía, "por revitalizar las comunidades pequeñas y medianas, impulsando la autoconfianza y reforzando las raíces del pueblo". El Dr. Max-Neef es el creador de los principios de "Economía Descalza" y de la Teoría del Desarrollo a Escala Humana. Es fundador y director ejecutivo del Centro de Alternativas de Desarrollo y miembro del Consejo Ejecutivo del Club de Roma, entre otros. Es autor de ocho libros y de más de 100 ensayos y artículos. Entre los numerosos e importantes cargos que ha desempeñado, Max-Neef fue miembro del Consejo Asesor de los Gobiernos de Canadá y Suecia para el Desarrollo Sustentable, y candidato independiente a la Presidencia de la República de Chile en 1993. Actualmente es rector de la Universidad Austral de Chile.

15. MAX-NEEF, 1998: 32.

16. NUSSBAUM y SEN, 1996: 126-134.

cencias o simple demanda supone reducir el problema a espacios estancos y exclusivamente economicistas, en la medida en que las necesidades comprometen, motivan y movilizan a las personas, se convierten en potencialidades y, más aún, pueden llegar a ser recursos. Max-Neef indica que la necesidad de participar es potencial de participación, tal como la necesidad de afecto es potencial de recibir afecto pero también de darlo.

No se trata de relacionar las necesidades solamente con los bienes y servicios que presuntamente las satisfacen, sino de relacionarlas además con prácticas sociales, tipos de organización, modelos políticos y valores que repercuten sobre la forma en que se expresan las necesidades.

Por ello, el bienestar que es identificable con la Paz es una categoría propia del Trabajo Social sobre el que se puede medir en qué medida el Trabajo Social incide en la satisfacción de las necesidades.

Reducir los niveles de violencia

En 2000, aproximadamente 520.000 personas murieron a consecuencia de la violencia interpersonal. Sin embargo, es probable que las estadísticas oficiales de homicidios no reflejen en su totalidad las muertes violentas. Puede que muchas de ellas, sobre todo de mujeres, niños y ancianos, deban atribuirse a enfermedades u otras causas naturales.

Fuente: Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud. Organización Mundial de la Salud Washington, D.C. 2002. Organización Mundial de la Salud, O.M.S.

32

El objetivo del Trabajo Social podríamos decir que consiste en una reducción de la violencia a través de la búsqueda del mayor bienestar posible.

Ciertos investigadores/as han contribuido a interpretar la violencia y la paz en relación con las posibilidades de los seres humanos, lo que se puede traducir en clave de satisfacción o no de las necesidades.

Más de 800.000 personas se quitaron la vida el año 2000, lo que convierte al suicidio en la decimotercera causa de muerte en el mundo. Las lesiones autoinfringidas son la cuarta causa de muerte y la sexta causa de mala salud y discapacidad en la población entre 15 y 44 años. Las tasas de suicidio tienden a aumentar con la edad y alcanzan las cifras más altas entre las personas de 75 años o más. Dentro de cada país, puede diferir entre los grupos raciales y étnicos, así como entre las áreas rurales y las urbanas. Se produce una media de tres suicidios de hombres por cada suicidio femenino.

Se calcula que en el año 2000, 1,6 millones de personas perdieron la vida por actos violentos. Aproximadamente la mitad de esos fallecimientos se debieron a, casi una tercera parte a homicidios y una quinta parte a conflictos armados. La mayor parte de los actos violentos no son mortales; tienen como consecuencia lesiones, trastornos mentales y reproductivos, enfermedades de transmisión sexual y otros problemas. Los efectos sobre la salud pueden durar años, y a veces consisten en discapacidades físicas o mentales permanentes.

Fuente: Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud. Organización Mundial de la Salud Washington, D.C. 2002. Organización Mundial de la Salud, O.M.S.

Si tomamos la definición de violencia del Diccionario del Trabajo Social se entiende como empleo de la fuerza para alcanzar un objeto; coacción que se hace sobre otro u otros, ya sea por la fuerza, la amenaza, la intimidación, la manipulación o diferentes formas de presión psicológica, con el fin de que haga lo que quiere. Existen otras definiciones más actuales desde la Investigación para la Paz, entendida como todo aquello que, siendo evitable, impide, obstaculiza o no facilita el desarrollo humano, el crecimiento de las capacidades potenciales. Se puede traducir en clave a la satisfacción o no de las necesidades, la violencia sería cuando tales expectativas no se cumplen, cuando las necesidades no se cubren. La violencia no es innata, se aprende a lo largo de nuestras vidas y se ha llegado a descubrir su carácter (individuos, familias, grupos, instituciones, etc...).¹⁷

En algunos países, una de cada cuatro mujeres señala haber sido víctima de violencia sexual por parte de su pareja, y hasta una tercera parte de las niñas han sufrido una iniciación sexual forzada. Cientos de miles son obligadas a prostituirse o son víctimas de actos violentos en otros ámbitos como escuelas, lugares de trabajo y centros de atención de salud.

Fuente: Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud. Organización Mundial de la Salud Washington, D.C. 2002. Organización Mundial de la Salud, O.M.S.

Promover la paz como acción colectiva e individual, saber convivir con los conflictos y proponer soluciones creativas y pacíficas a los mismos; detener, disminuir y prevenir manifestaciones de la violencia, se convierten en espacios de bienestar.

notas

Algunos de los factores de riesgo comunes a todas las formas de violencia interpersonal son haber crecido en un hogar violento o roto, las toxicomanías, el aislamiento social, la rigidez en los roles de los sexos, la pobreza y la desigualdad en los ingresos, así como características personales como un insuficiente control del comportamiento y la escasa autoestima.

Según encuestas de todo el mundo, entre el 10% y el 69% de las mujeres señalan haber sido agredidas físicamente por una pareja masculina en algún momento de sus vidas.

Entre el 4% y el 6% de los ancianos/as sufren algún tipo de maltrato en el hogar, y también ocurre con más frecuencia de lo que se cree en los centros de salud.

Fuente: Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud. Organización Mundial de la Salud Washington, D.C. 2002. Organización Mundial de la Salud, O.M.S.

Dentro de los tipos de violencia, la de tipo estructural, en relación directa con el Trabajo Social, al ser el hecho o hechos sobre los que se interviene, podría ser entendida como un tipo de violencia indirecta presente en la injusticia social, y relacionada con otras circunstancias que en definitiva hacen que muchas de las necesidades de la población no sean

17. LOPEZ, 2004: 1159-1161.

satisfechas cuando, con otros criterios de funcionamiento y organización, lo serían fácilmente¹⁸. Es la situación de pobreza, hambre, desigualdad y marginación en que vive una gran parte de la población y que impide que las personas tengan acceso a una vida mínimamente digna, a diferencia de la violencia directa causada por un conflicto armado, esta violencia se manifiesta sobre todo en sus consecuencias, se trata de una violencia estructural provocada por situaciones como la competencia desigual en el control de los recursos, esto impide la satisfacción de las necesidades. La mayoría de las víctimas de esta violencia lo son por causas "estructurales", aunque hay que evitar que esta explicación permita que se diluyan responsabilidades de personas, grupos, entidades, gobernantes o instituciones.

Los/as lactantes y refugiados/as se encuentran entre los grupos más vulnerables a las enfermedades y la muerte en tiempos de conflicto. En ambos grupos, puede darse un aumento espectacular de las tasas de morbilidad y mortalidad. Durante los conflictos surgen también diversos problemas de salud, como depresión y ansiedad, conductas suicidas, abuso del alcohol y trastornos por estrés postraumático.

El siglo XX fue uno de los períodos más violentos de la historia de la humanidad. Más de la mitad de las personas que perdieron la vida en conflictos eran civiles.

Fuente: Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud. Organización Mundial de la Salud Washington, D.C. 2002. Organización Mundial de la Salud, O.M.S.

El trabajo social a través de su práctica se enfrenta a las fronteras, desigualdades e injusticias que existen en la sociedad. Responde a las crisis y emergencias así como a los problemas personales y sociales del día a día. Utiliza distintos conocimientos, técnicas y actividades consecuentes con su centro de atención holístico en las personas, por un lado, y en su entorno, por otro. Las intervenciones del Trabajo Social abarcan desde los procesos psicosociales focalizados en el ámbito individual, hasta el compromiso con la política, la planificación y el desarrollo social. Incluyen el asesoramiento, el trabajo social de casos, el trabajo social con grupos, la pedagogía social y la intervención familiar, así como esfuerzos para ayudar a las personas a obtener servicios y recursos comunitarios. La intervención también incluye la dirección de organismos, la organización comunitaria y el compromiso con la acción sociopolítica para influir en la política social y el desarrollo económico.

Se han incrementado las desigualdades y sofisticado la violencia y el sufrimiento humano, algunos autores dicen que estamos en el momento más violento de la historia. Nunca ha habido mayores posibilidades, nuestro conocimiento sobre el desarrollo sostenible nunca ha sido mejor, los presupuestos de los países occidentalizados nunca han sido más fuertes, la tecnología nunca ha sido más dinámica y las metas nunca han estado más claras. Lo que ha cambiado es el grado de conocimiento que tenemos de esta situación y nuestros medios para contrarrestarlas.

Imelda Dodds, Presidenta de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales dijo en el Encuentro Internacional de Trabajadores/as Sociales celebrados en Cuba en el año 2001: *desde que se creó el Trabajo Social hemos tratado de solucionar problemas relacionados con la pobreza, la salud precaria el acceso a la educación y las consecuencias de la guerra y los desastres, la globalización, la repercusión de los refugiados de la guerra o de hambruna, los efectos de la comunicación global, el incremento de la movilidad geográfica y la degradación del medio ambiente, seguirán siendo grandes retos para la comunidad internacional y para los profesionales del trabajo social.* Y Tom Johannessen (Secretario General) en el mismo Encuentro continuaba: *debemos enfrentar no sólo la violencia y la tortura por parte de los gobiernos, sino también la violación, violencia doméstica, el maltrato de niños y ancianos; debemos luchar no sólo por la libertad de expresión en público, sino también por la libertad de expresión en la familia; debemos luchar no sólo por la distribución equitativa de los ingresos en las sociedades, sino también por la distribución equitativa de los ingresos en los hogares; debemos luchar no sólo por mejores normas laborales en el puesto de trabajo, sino también por mejores condiciones de trabajo en los hogares, entre otros aspectos.* El Trabajo Social afronta la reducción de los "daños colaterales" de la política, la educación, de ciertas pautas culturales, de la economía, y de la violencia directa. Y, de una forma holística trabaja "dentro" y "fuera", es decir, los espacios domésticos y los espacios públicos, en nuestra opinión, la frontera entre ambos desaparece al considerarse consecuencias de similar origen.

Según el Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud de la OMS, además del tributo en sufrimiento humano, la violencia supone una carga enorme para las

economías nacionales. Se ha comprobado que las víctimas de violencia de género, sexual o el propio maltrato o desprotección infantil, requieren de mayor intervención por parte de los servicios sanitarios a lo largo de sus vidas. Además de los costos directos, entre los costos indirectos cuentan: la provisión de refugios o espacios que ofrezcan seguridad y atención de larga duración; la menor productividad como consecuencia de las muertes prematuras, las lesiones, el absentismo, las discapacidades de larga duración y la pérdida de potencial; el descenso de la calidad de vida y de la capacidad para cuidar de uno/a mismo o de los/as demás; los daños a los bienes públicos y las infraestructuras, que conducen al funcionamiento de servicios como la asistencia sanitaria, el transporte y la distribución de alimentos; la alteración de la vida cotidiana al temor por la seguridad personal; la desactivación de las inversiones y el turismo, que pone trabas al desarrollo económico.

Los costos de la violencia no se distribuyen de forma homogénea, las personas con menos posibilidades de protegerse frente a las adversidades económicas, son las más gravemente afectadas.

Las consecuencias del hambre, la pobreza, la marginación, la exclusión social, pueden afectar a la satisfacción de las necesidades no solamente físicas sino también sociales y psicológicas. Según datos de la Organización Mundial de la

18. MUÑOZ, HERRERA, MOLINA Y SÁNCHEZ, 2005: 28.

Salud la principal fuente de muerte violenta es el suicidio¹⁹, cómo interpretar esto no solamente desde la escala individual, sino que la vulnerabilidad de estas personas puede que esté íntimamente relacionada con las condiciones y expectativas sociales de vida. El control y concentración de la información, lucha por el control de los medios de comunicación y las compañías multimedia (cerca de la mitad de la población mundial nunca ha recibido una llamada telefónica) en general al servicio de los países ricos.²⁰

Los conflictos destruyen las infraestructuras y desbaratan servicios vitales, como la asistencia médica, repercuten en el comercio y en la producción y en la distribución de los alimentos, y obligan a miles de personas a abandonar sus hogares.

Fuente: Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud. Organización Mundial de la Salud Washington, D.C. 2002. Organización Mundial de la Salud, O.M.S.

El Trabajo Social, los conflictos y la Paz

El concepto de *paz* está directamente relacionado con el bienestar de las personas y su objetivo es, por tanto, promover una calidad de vida digna, donde los seres humanos gestionen los conflictos de tal forma que puedan satisfacer al máximo sus necesidades. De hecho resulta relevante la multitud de significados, de matices, que aporta esta palabra –Paz– en todas las lenguas y culturas a lo largo de la Historia. Agregar al término *paz* un calificativo relacionado con la imperfección puede parecer contradictorio, por la unión de

dos términos que aparentemente son incompatibles y porque la no-perfección es, en la mayoría de las ocasiones, el indicativo de que las cosas van mal. Pero nada más lejano de nuestra intención, ahora que estamos hablando de *paz*. Para describir lo que va mal ya tenemos el término *violencia*, ya sea directa, cultural, simbólica o estructural.

Queremos hablar de una *paz imperfecta*²¹ sobre todo en el sentido de inacabada, así la paz no es el objetivo final, que llegará a alcanzar su plenitud, su perfección, sino un presupuesto que se reconoce y se construye cotidianamente. *La paz se nos muestra como irrealizable, se nos presenta como algo a realizar, porque nunca está plenamente realizada.*²²

Es un proceso del que participan muchos actores/actrices y acciones, a lo largo del tiempo y a lo ancho de los diversos espacios y escalas.

Atribuir a la paz el calificativo de *imperfecta* constituye un principio de realidad, ya que el planteamiento de una *paz perfecta* entra en contradicción con las teorías de los conflictos, que entiende que éstos son inherentes a la condición humana. Si la paz fuese perfecta desaparecerían los conflictos y la vida. La Investigación para la Paz y la propuesta de la *Paz imperfecta* no abogan por la desaparición de los conflictos, sino al contrario, lo que impulsan es aprender a vivir y convivir con ellos. En realidad los conflictos, despojados de su supuesta vinculación inexorable con la violencia, son vistos como motor de cambio social, histórico y cultural.

La idea de la *Paz imperfecta* ha sido, por otro lado, utilizada por importantes líderes políticos para describir los procesos de transición de Irlanda, Colombia, Bosnia o Macedonia, espacios donde han tenido lugar procesos de negociación y reconciliación entre los actores de conflictos armados, sin haberse resuelto todas las tensiones, ni siquiera todas las causas que los han generado. Por este motivo los/las que investigamos la paz preferimos hablar de regulación, transformación o gestión de los conflictos, y no de resolución, porque los procesos de paz son inacabados. Porque las tensiones y las ideas o acciones violentas pueden permanecer, de una u otra forma, y convivir, aunque sea residualmente, con los procesos de paz. Una paz, que es necesario reconocer y fortalecer día a día en cualquier circunstancia.

También podríamos hablar de una matriz conflictiva por las relaciones convergentes y divergentes de intereses, necesidades, percepciones, sentimientos, conductas, afectos, valores, objetivos y proyectos y, desde esta perspectiva, utilizar la *paz imperfecta* para recuperar aquellas acciones que favorezcan al máximo el bienestar de la mayor parte de la población. Pacíficas en cuanto a que contribuyen a satisfacer al máximo las necesidades; imperfectas, porque lo hacen en la medida de lo posible y conviviendo con los conflictos y con la violencia.

Cabe destacar ahora cómo esta perspectiva nos ofrece una doble posibilidad: una teórica, como categoría analítica para analizar la realidad e intentar reordenar el pensamiento pacifista, y otra como

propuesta de acción práctica. De un lado, un instrumento para describir el conjunto de paces por muy pequeñas que sean, es decir, en las que los individuos y/o grupos han optado por facilitar la satisfacción de necesidades de los/as otros/as demás sin que ninguna causa ajena a sus voluntades lo haya impedido. De otro, una orientación sobre un cambio social basado en el empoderamiento de las acciones de paz.

Podríamos afirmar que la *Paz imperfecta* propone y contribuye a la realización de un giro –epistemológico– en nuestra forma de observar y pensar la realidad, reivindicando la necesidad de reequilibrar una mirada sesgada hacia la violencia. Un desequilibrio que nos hace menospreciar las realidades de paz y sobredimensionar la violencia en sus múltiples variantes (guerras, armamentismo, pobreza, marginación, etc...). Mientras que la *Paz* ha sido reducida a un hecho residual y anecdótico, ligado a la ética pero no a la práctica. Puede que sea necesario una reconciliación con nuestra propia historia, una relectura que visibilice las diferentes realidades prácticas,

19. Este dato rompe la idea preconcebida de que el mayor nivel de muertes en el mundo es por violencia directa (conflictos bélicos, terrorismo, etc...); Además si aplicamos en esta estadística la perspectiva de género descubriremos que el mayor nivel de muerte de las mujeres se debe a la violencia ejercida contra las mujeres por parte de los hombres, disparándose, por otro lado, la muerte por suicidio de los hombres a escala mundial.

20. MUÑOZ, HERRERA, MOLINA Y SÁNCHEZ, 2005: 23.

21. ARANGUREN y MUÑOZ , 2004-2005: 12-14.

22. PANIKKAR, 2002: 147.

teóricas, epistemológicas (organización de los conocimientos), y si queremos ontológicas (características de los seres) de la paz. Y a partir de aquí, modificar nuestra autopercepción, que en opinión de algunos investigadores podría alcanzar el rango de *esquizofrenia cognitiva* –fragmentación enfermiza que nos hace desear la paz y pensar en claves de violencia-. En definitiva, es una invitación a confiar en los seres humanos como sujetos y actores de transformación. A crear espacios dinamizadores, flexibles, generando dialécticas abiertas, posibilistas, pragmáticas y negociadoras.

Desde otro punto de vista, aún reconociendo la gran aportación de Johan Galtung que ha supuesto el concepto de *violencia estructural* (la violencia provocada por las instituciones y las estructuras y las relaciones entre los diversos escenarios de la misma), corremos el riesgo de que una visión demasiado sesgada en este sentido impida la visibilización de hechos, interrelaciones, claves y los propios actores que utilizan el ejercicio de la violencia y encontrar responsabilidades para actuar. La *estructura* se convierte en algo cuasi metafísico, impenetrable y omnipotente (y, que tanto juego ha dado en los discursos de la izquierda a través de las teorías conspirativas). La trampa reside en el propio discurso de la violencia estructural, que puede generar una ruptura de los procesos de participación e interacción de la población civil en las dinámicas sociales, así como inmovilismo, impotencia y como resultado: pasividad. Decir que no hay alternativas es esconder ideológicamente la posibilidad real de alternativas que son frenadas precisamente por los señores de la guerra.²³

38

El Trabajo Social y la Paz imperfecta²⁴

Podemos indicar que el Trabajo Social ha sido precursor y activista de una cultura de paz e incluso haber ejercido una paz positiva casi un siglo antes de la invención de Galtung, pero cabe decir que la sobredimensión de la violencia también ha tenido su peso, influenciada por la interpretación de la paz negativa y el fuerte peso de una cultura judeocristiana. Para estudiar el bienestar y la paz, se ha estudiado fundamentalmente lo que no ha sido bienestar o paz, sino aspectos relacionados con la violencia, constando con gran cantidad de matices y estudios sobre los diversos tipos de violencia y multitud de datos que a la larga llevaban a un inmovilismo, llegando a discursos deterministas de inevitabilidad y la ruptura con la posibilidad de crear alternativas, sumiendo en ocasiones a la propia profesión a un callejón sin salida y un reiterado “para qué”. Hay que superar la cultura de la violencia y la guerra donde los propios estudios para la paz y el bienestar han estado y están sumidos. Por ello, la violencia hay que entenderla desde la paz y no desde la violencia, ya que si entendemos la violencia desde la violencia dotaremos a la paz de un sentido negativo. Supone una deconstrucción de aquello que ha generado violencia pero con una clave de cultura de paz para que en sus métodos y búsqueda de camino la paz se convierta en un eje transversal.

Dentro de este encuadre, descubrimos cómo en el Diccionario del Trabajo Social elaborado por Ander-Egg, no se incluye

la voz “Paz” (sí “pacifista”), frente a ello, podemos encontrar el vocablo “violencia” tal y como hemos indicado anteriormente.

Así como planteamos una Paz imperfecta, podemos hablar de un Trabajo Social imperfecto, es fundamental liberar a la profesión de un carácter mesiánico y heroico, ya que la cobertura de todas las necesidades es más que imposible, observando en ocasiones a las Trabajadoras Sociales realizando malabarismos, por ello, debemos indicar que el Trabajo Social incide en la mayor cobertura de las necesidades de las personas para conseguir el mayor bienestar posible, aún sabiendo que las necesidades son ilimitadas y los recursos escasos y conviviendo con infinidad de conflictos. Esta propuesta no trata de ensalzar a modo de alegoría carente de contenido y realismo la figura de los/as profesionales del Trabajo Social²⁵ y de la propia profesión; todo lo contrario, más bien trata de ocupar un espacio que corresponde a esta profesión en su estrategia por lograr un mayor nivel de bienestar y calidad de vida para la mayor parte de la población.

El Trabajo Social es una profesión única: dirige su atención a toda la persona en todo el entorno social y se estructura de ordinario dentro de una agencia, patrocina el empleo del trabajo social con casos, del trabajo social con grupos, de la organización de la comunidad, de la investigación social, de la administración en el campo del bienestar social... según Manuel Moix, es una combinación única de numerosos métodos, el proceso de supervisión es otra característica única que

sólo se da en la profesión del Trabajo Social, únicas son también su literatura y sus organizaciones profesionales. Moix indica que la finalidad del Trabajo Social es hacer que ocurran cosas útiles a la gente y para la gente.²⁶

Ander-Egg plantea que el Trabajo Social se apoya en una concepción humanista de las relaciones interpersonales y de las relaciones sociales, en general, supone una implicación personal del Trabajador Social, se basa en una concepción positiva acerca de las potencialidades.

notas

23. MARTINEZ, 2001.

24. MUÑOZ, 2001:21-66. La propuesta de la Paz Imperfecta nos ayuda a hacer hincapié en aquellas situaciones de conflictividad donde se opta por satisfacer necesidades, por vías de regulación pacífica frente a las regulaciones de tipo violento. Se elige la satisfacción del mayor número de necesidades, de la mayor parte de la población, frente a una distribución de los recursos y las energías en favor de unos pocos. En los procesos de toma de decisiones, conscientes o inconscientes, privados, públicos o políticos, se opta por el bienestar de la mayor parte de la población. Y, como hemos apuntado, no estamos solamente hablando de distribución de riqueza, de bienes, sino también de recursos (actitudes y comportamientos) personales, grupales y sociales. Porque los satisfactores de muchas necesidades (afecto, comprensión, ocio, libertad, participación,...) no dependen exclusivamente de los bienes, de la economía, sino de la socialización, de la cultura, de lo político.

25. Vicent Martínez refiere que “Los pacifistas somos los realistas”.

39

Consideramos necesario impulsar la Historia del Trabajo Social en clave de Paz²⁷, de alguna forma, rescribir la Historia en clave de procesos de ayuda a las personas más desfavorecidas frente a procesos de violencia directa, cultural, simbólica. El ámbito del Trabajo Social constituye un espacio donde gracias a la predisposición y a las acciones de todos sus miembros, la mayoría de los conflictos se regulan pacíficamente por medio del diálogo, la cooperación, la mediación, el acompañamiento y la ayuda mutua.

Podemos asegurar que la humanidad, ya desde sus orígenes, en mayor o menor medida, de una forma o de otra, siempre ha tratado de ayudar a sus miembros más necesitados. Queremos resaltar, a modo de ejemplo, algunas propuestas dentro de la Historia del Trabajo Social, donde sus protagonistas, incluso hoy en día, podrían resultar precursores/as en sus discursos:

- La *Charity Organization Society* (C.O.S.), encarnada por: Charles Stewart Loch, Octavia Hill, etc... entidad privada que ejercía en Londres y que sería la base de un futuro Trabajo Social, en 1870 estimara que "la curación de la pobreza" se fundamentaba en la conjugación de estos tres remedios:
 1. Ordenar de algún modo la práctica de la caridad, para evitar que se diera dinero o comida indiscriminadamente a todo el que lo pidiese,
 2. ofrecer a los pobres una verdadera amistad, que les ayudara a recuperar el autorespeto y su capacidad de automantenimiento,

3. investigar las circunstancias y las causas que habían llevado a cada pobre a esa pérdida de autorespeto que le inducía a recurrir a la caridad.
- Entre 1907 y 1909, un grupo de Trabajadoras Sociales realiza la *Encuesta de Pittsburg*, las cuales realizaron el primer estudio sobre las condiciones de la vida obrera, aportando un cuadro claro de la pobreza y un cambio en la concepción de los pobres: de perezosos, inestables y culpables de su propia pobreza a personas abocadas a un exceso de trabajo, un infrasuelo, lamentables condiciones de vida. Mary Richmond entre otros/as, se dio cuenta de que las causas de la pobreza eran sociales, económicas y sicológicas, más que el resultado de la inmoralidad de los pobres. Richmond fue fundamental en el caso de la prohibición del trabajo de los menores colaborando con los sindicatos para ello, defendía la democracia y la participación igualitaria como feminista sufragista; los psicólogos descubrieron a través de ella la dinámica de grupos; estaba en contra de los Servicios Sociales organizados en "grandes instituciones cuartelarias (orfanatos, cárceles, manicomios)" proponiendo la desinstitucionalización, aún no finalizada. Planteaba la profundización de la democracia por medio de la participación profunda e intensa de los ciudadanos, incluso los más excluidos. Recomienda los siguientes aspectos: poner énfasis en lo normal, no en lo patológico, buscar los aspectos positivos de la relación del Trabajo de Casos, saber ver los avances por escondidos y pequeños que sean,

en el caso de que éstos se produzcan y sobre todo, considerar a las personas desde la honestidad, el afecto, la simpatía, la pulcritud, la puntualidad, la responsabilidad, la estabilidad.

El Trabajo Social según Ander EGG se caracteriza por:

- su sentido humanista,
- la convicción de que todos los hombres tienen capacidad de superación,
- su carácter de técnica social, en cuanto que se trata de reglas y modos operativos de acción sobre la sociedad,
- los procedimientos de acción que le son propios y que suelen denominarse "los métodos de intervención social": servicio social individual, servicio social de grupos, servicio social de desarrollo de la comunidad,
- el carácter y modalidad de ayuda, que rechaza tanto el paternalismo, como el autoritarismo y la beneficencia, buscando despertar las virtualidades latentes para lograr el desarrollo autopropulsivo de los individuos, los grupos y las comunidades,
- el carácter integral con que aborda los problemas del hombre: su finalidad es todo el hombre, en todas sus dimensiones, tanto en los aspectos materiales y económicos, como en sus valores espirituales y culturales,
- los grupos o estratos a quienes va dirigida la ayuda: todo hombre o conjunto de hombres en situación social de inferioridad respecto del grupo y sociedad al que pertenecen.²⁸

Por otro lado, algunos autores afirman que el Trabajo Social es un sistema de

valores que está enfocado a la solución de problemas y al cambio. A diferencia de otras profesiones, el Trabajo Social concreta en unos valores y principios que constituyen la fundamentación filosófica y práctica y cuya definición constituye todo un debate; a modo de ejemplo hemos escogido la Declaración Internacional de Principios Éticos del Trabajo Social aprobada en la Asamblea de la F.I.T.S. en Sri Lanka en 1994, donde se aprobaron los siguientes principios:

- Unidad del ser humano.
- Derecho del individuo.
- Funcionamiento beneficioso de la sociedad.
- Justicia social.
- Responsabilidad de los trabajadores sociales en ayudar a los individuos, grupos, comunidades, sociedades.
- No discriminación.
- Respeto de los derechos humanos fundamentales.

26. MOIX, 2006: 326.

27. Véase MUÑOZ, 2000: 7-49: La Historia de la Paz, como cualquier otra historia, es el espejo donde nos miramos, donde validamos nuestras formas de ser y pensar, nuestra idiosincrasia, donde justificamos nuestras conductas actuales. Es el espejo que retroalimenta nuestro ser, de ahí que la Historia de la Paz sea a la par una apuesta por nuestro futuro. Un escenario donde en nuestra convivencia con los conflictos podamos contar con mecanismos de regulación pacífica de ellos. La Historia de la Paz surge y se desarrolla bajo la premisa de compensar el fuerte desequilibrio historiográfico existente entre la valoración y extensión que se ha otorgado a la guerra y a la violencia respecto a la paz, y a las situaciones de crisis resueltas por medios violentos en comparación con las muchas experiencias de resolución pacífica de conflictos.

28. ANDER-EGG, 1967.

- Confidencialidad.
- Colaboración.
- No uso de medidas legales coercitivas.
- Incompatibilidad con el terrorismo, la tortura u otros medios violentos.
- Actuación ética.
- Secreto profesional, como derecho y deber del/a Trabajador/a Social.

El Trabajo Social asume la especial responsabilidad de luchar por la protección de los derechos civiles, fundados en los principios democráticos, estimando que sólo siendo consecuente con estos ideales podrá cumplir sus obligaciones profesionales con honestidad intelectual.²⁹

Una de las múltiples facetas del Trabajo Social puede ser la labor de mediación, que Carmen Rodríguez en la presentación la Revista del Colegio de D.T.S. y AA.SS. nos cuenta sus ventajas:

- Ahorra tiempo.
- Ahorra dinero.
- Todos/as ganan.
- Los acuerdos de mediación ayudan al mantenimiento de relaciones futuras.
- Son acuerdos a largo plazo.
- Produce un aprendizaje sobre cómo solucionar futuros conflictos en el mismo área.

Así mismo, el Trabajo Social se caracteriza por su carácter universal, internacionalización, así como su carácter polivalente e inter-multi y transdisciplinar. El Trabajo Social está abierto a la escena internacional reconociendo el impacto de los problemas sociales de la población de todas partes del mundo.

El Trabajo Social ha bebido de las fuentes de diversas disciplinas (sociología, darwinismo social, ecología social, psicopsiquiatría, psicoanálisis, etc...) y continúa intercambiado, fruto en ocasiones de conflictividad interna y con algunas de las citadas disciplinas.

Trabajo Social y la construcción de un mundo pacífico. Empoderamiento

La Paz imperfecta aboga por el *empoderamiento pacifista*³⁰ como un reconocimiento de las realidades personales, grupales y colectivas, prácticas y acciones pacifistas y sus capacidades para actuar y transformar su entorno. La palabra *empoderamiento* es una palabra del castellano antiguo, entendida como un *apoderamiento* en relación con el uso del poder, utilizada por el movimiento feminista ("empowerment") y posteriormente por las ONGs para definir la necesidad de empoderarse de sus sujetos como única posibilidad de transformación de una realidad desigual. El *empoderamiento pacifista* significa que cada uno de los ámbitos reconocidos de Paz ocupe el mayor espacio público y político, siendo fundamental por ello potenciar las paces personales, grupales, sociales, políticas e interpretar y potenciar las relaciones entre ellas.

Hacia un empoderamiento cívico

El trabajo social reconoce la complejidad de las interacciones de los seres humanos y su entorno así como la posibilidad de que,

por un lado, las personas se vean afectadas por las múltiples presiones que recaen sobre ellas y por otro, la posibilidad de las mismas de cambiar dichas presiones, incluidos los factores biopsicosociales. Por tanto, de manera realista, podemos decir que estamos unidos para odiarnos, marginarnos, excluirnos y hacernos la guerra; pero también para querernos, integrarnos o crear instituciones de justicia, democracia o derecho internacional que regulen los conflictos por medios pacíficos la transformación pacífica de los conflictos que tenemos cuando chocamos.³¹

La profesión del trabajo social recurre a teorías sobre el desarrollo humano así como del comportamiento social y los sistemas sociales, para analizar las situaciones complejas y facilitar los cambios personales, organizativos, sociales y culturales.

Han sido los/as profesionales del Trabajo Social los/as que impulsan con su intervención un empoderamiento entre la población desfavorecida que ha permitido y permite que las prácticas de paz ocupen los mayores espacios personales, públicos y políticos. Supone un reconocimiento de las realidades y sus capacidades para actuar y transformar su entorno más o menos cercano.

Un empoderamiento pacifista que permita que todos los actores que lo deseen, puedan ejercer su poder, utilizar sus capacidades para mejorar sus propias condiciones de vida y las de sus vecinos, paisanos o congéneres. Conviene reconocer, por tanto, esta posibilidad horizontal y democrática de participación en los procesos de cambio, en el cumplimiento de la paz por parte de todas las personas y grupos.

Los/as Trabajadores Sociales son agentes de cambio en la sociedad y en las vidas de las personas, familias y comunidades para las que trabajan. Su misión es la de facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y la prevención de sus disfunciones. La profesión lucha por mitigar la pobreza y liberar a los vulnerables, excluidos y oprimidos, promoviendo el fortalecimiento de éstos y su inclusión social.

Tom Johanssen manifiesta que los pobres no deben ser considerados una responsabilidad, sino como elemento creativo que contribuirá más que nada a erradicar la pobreza, las personas no quieren caridad, quieren una oportunidad, es fundamental un enfoque participativo para lograr el cambio. La ayuda para el desarrollo no es una caridad, sino una inversión vital para la paz y el desarrollo mundial.

Mary Richmond distingue entre causas o microcausalidad que lleva a una persona a solicitar la ayuda de los Trabajadores Sociales (aquella concatenación multicausal que lleva a la familia a la situación de crisis) y las causas estructurales generales de la sociedad. La mejoría de las masas y la mejoría individual son interdependientes; los avances sociales y los casos sociales avanzan necesariamente juntos.

El Trabajo Social ejerce una comprensión global de la situación de las personas y se

29. MOIX, 2006: 199-200.

30. MUÑOZ, 2001: 55-57.

31. MARTINEZ GUZMÁN, Vicent, 2004: "Teorías de la guerra en el contexto político de comienzos del siglo XXI", en Murillo, I. (ed.), 2004: Filosofía práctica y persona humana, Salamanca, Servicio de Publicaciones Universidad Pontificia de Salamanca.

posee una convicción y confianza en que la gente puede liberar sus potencialidades para realizarse como persona y resolver sus problemas. Podemos recordar la vieja consigna "ayudarles a que se ayuden a sí mismos" para conseguir avances y cambios personales y sociales.

Hacia el empoderamiento profesional

Existe dentro de las/os Trabajadoras/es Sociales un extenso y consabido debate sobre la identidad, hay quien como Ander-Egg se ha atrevido a indicar que "nuestra identidad es nuestra no identidad", interpretamos que definimos nuestra identidad por lo que no somos y por los choques con otras profesiones de tipo social.

Mario Gaviria indica que desgraciadamente como profesión no estamos tomando el liderazgo para resolver estos problemas, a pesar de diversas contradicciones internas sobre el papel del Trabajador Social, no hay todavía ninguna otra profesión preparada para cubrir las necesidades humanas generales de la gente. Lo más importante es que el servicio dirigido a los más desfavorecidos y a los oprimidos, depende en gran medida de la supervivencia del Trabajo Social.³²

Johansen se atreve a hablar de nuestro propio empoderamiento nombrando la importancia de nuestra profesión y la importancia de una valentía que debe ser provocada, ya que, sólo si realizamos cambios podremos avanzar. Los/as Trabajadores/as tienen una responsabilidad específica:

44

utilizar el conocimiento único que poseen de cómo viven las personas y transmitirlo a la sociedad, ya sean a los dirigentes, los medios de difusión o al público en general. También necesitamos trabajar con las estructuras de poder existentes, liderar ese proceso.

En ninguna profesión sus miembros se llaman "trabajadores/as".

Como hipótesis, valoramos que parte de la falta de empoderamiento se debe a un aspecto relacionado con el género, ya desde los inicios de la profesión, las investigaciones realizadas por las Trabajadoras Sociales³³ de la época fueron silenciadas y utilizadas por los historiadores oficiales, en su afán por encumbrar a la representación masculina de la Escuela capitaneada por Robert Park.³⁴ Tanto el Trabajo Social en general como el Trabajo del caso social individual, son producto de la creatividad de las mujeres, un invento estrechamente relacionado con el género. Ha sido relegado a un producto de segunda categoría, con bajo prestigio, histórica y académicamente poco reconocido por los varones dominantes.

Existe un problema del propio autoconcepto de los/as profesionales del Trabajo Social. Curiosamente, siendo nuestro objeto el empoderamiento de los seres humanos con quienes trabajamos, existe una carencia en cuanto al empoderamiento profesional propio. Todo ello, influye en la intervención profesional, en cómo nos ven, tanto usuarios/as como otras ramas profesionales, así como en nuestra propia autoestima profesional, desarrollando un carácter confuso y en

ocasiones ambiguo y sobre todo, la mayor dificultad ante una falta de conciencia³⁵ sobre lo que nos referimos.

El empoderamiento se convierte en un instrumento de poder para impulsar y promover la creación de redes entre todos los actores que de una u otra forma tienen intereses en promocionar la Paz.

Por esta razón hay que saber pensar en los tiempos futuros, en un proceso que llamamos empoderamiento porque tiene intención de incidir en la toma de decisiones y pacifista porque quiere defender y ampliar el bienestar del conjunto de la sociedad.³⁶

Para acabar este artículo queremos recordar la figura de una de nuestras precursoras, (con el fin de reconocernos las Trabajadoras/es Sociales como *Trabajadoras/es de la Paz y por la Paz*), la norteamericana Jane Addams, quien en 1931 recibió el Premio Novel de la Paz. Merece este pequeño homenaje por su intervención, tanto en lo local a finales del siglo XIX (settlers-personas inmigradas, problemas sindicales, el trabajo de menores, la limitación de la jornada laboral, prevención de enfermedades profesionales, la reforma de los gobiernos locales y la denuncia de la corrupción política), como en lo global, siendo precursora del pacifismo contemporáneo (inicia el Movimiento para la Paz), preside el Partido de Mujeres por la Paz, el Congreso Internacional de Mujeres y las Asambleas de la Liga Internacional de Mujeres por la Paz y la Libertad, que vinculó el movimiento pacifista y feminista en 1915. Tras la Primera Guerra Mundial trata de unir a las mujeres del mundo

contra la guerra, la explotación y a favor del desarme universal, reivindicando la justicia social para todas las personas, sin distinción de sexo, raza, clase o creencia.

Bibliografía

ALLARDT, Erik: "Tener, amar, ser: una alternativa al modelo sueco de investigación sobre el bienestar", en NUSSBAUM, Marta C. y SEN, Amartya (comp.) (1996): *La calidad de vida*, Fondo de cultura económica, México.

ACOSTA MESA, A. (2004): "Regulación de conflictos y sentimientos", en MOLINA RUEDA, B. y F. A. MUÑOZ: *Manual de Paz y Conflictos*, Granada, Universidad de Granada, 201-222.

ANDER-EGG, Ezequiel (1967): *Servicio Social para una nueva época*, Humanitas, Buenos Aires.

ANDER-EGG, Ezequiel (1985): *Historia del trabajo social*, Humanitas, Buenos Aires.

ANDER-EGG, Ezequiel (1987): *Diccionario del Trabajo Social*, Humanitas, Buenos Aires.

ANDER-EGG, Ezequiel (1992): *Introducción al Trabajo Social*, Siglo XXI, Madrid.

Ediciones Diálogo Filosófico, 479-492.

32. GAVIRIA, 1996: 541-561.

33. Evolución de la denominación de aquellas mujeres que se dedicaban a ayudar a los demás por medio del T.S.: visitadoras de pobres, señoritas de la beneficencia, señoritas de la caridad, amables o amistosas visitadoras, agentes sociales, profesionales de la filantropía, asistentes sociales, trabajadoras sociales.

34. GAVIRIA, 1996: 541-561.

35. MUÑOZ, HERRERA, MOLINA Y SÁNCHEZ, 2005:

36. MUÑOZ y ARANGUREN, 2006: 217-237

ARANGUREN, Nieves y MUÑOZ, Francisco A. (2004-2005): "La paz imperfecta", en *Hika*, nº 161-162, 13-14, Mitxelena, Martutene.

GAVIRIA, Mario: "Una aproximación sociológica a Mary Richmond y su conceptualización del trabajo social de casos", en ALMARAZ, José, GAVIRIA, Mario y MAESTRE, Juan (1996): *Sociología para el trabajo social*, Editorial Universitas, Madrid.

GALTUNG, Johan (1998): *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación y resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*, Bakeaz y Gernika Gogoratz, Colección Red Gernika, Bilbao.

GALTUNG, Johan (2003): *Paz por medios pacíficos. Paz y conflictos, desarrollo y civilización*, Bakeaz y Gernika Gogoratz, Colección Red Gernika, Bilbao.

KISNERMAN, Natalio (1998): *Pensar en Trabajo Social*, Lumen-Humanitas, Buenos Aires.

LOPEZ, Mario (2004): *Enciclopedia de la Paz y Conflictos*, Universidad de Granada, Granada.

MAESTRE, Juan: "Coordenadas de la problemática presente y futura", en ALMARAZ, José, GAVIRIA, Mario y MAESTRE, Juan (1996): *Sociología para el trabajo social*, Editorial Universitas, Madrid.

MARTÍNEZ GUZMÁN, Vicent. (2001): *Filosofía para hacer las paces*, Barcelona, Icaria.

MAX-NEEF, Manfred, ELIZALDE, Antonio y HOPENHAYN, Martín (1998): *Desarrollo a escala humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*, Barcelona, Icaria.

MENDELSON, Allan R. (1980): *The work of Social Work*, New Viewpoints, New York.

MOIX, Manuel (2004): "El Trabajo Social y los Servicios Sociales. Su concepto", en: *Cuadernos de Trabajo Social*, vol. 17, pp. 131-141.

La violencia contra las Personas Mayores

C. Mercedes Tabueña Lafarga

MOIX, Manuel (2006): *Teoría del Trabajo Social*, Editorial Síntesis, Madrid.

MUÑOZ, Francisco A. y LÓPEZ, Mario (2000): *Historia de la Paz. Tiempos, espacios y actores*, Universidad de Granada, Granada.

MUÑOZ, Francisco A.: "La paz imperfecta en un universo en conflicto", en MUÑOZ, Francisco A. (2001): *La paz imperfecta*, Universidad de Granada, Granada.

MUÑOZ, Francisco A.: "Qué son los conflictos", en MOLINA, Beatriz y MUÑOZ, Francisco A. (2004): *Manual de la Paz y los Conflictos*, Universidad de Granada, Granada.

MUÑOZ, Francisco A, HERRERA, Joaquín, Molina, Beatriz y SÁNCHEZ, Sebastián (2005): *Investigación de la Paz y los Derechos Humanos desde Andalucía*, Universidad de Granada, Granada.

MUÑOZ, Francisco A., HERRERA, Joaquín, MOLINA, Beatriz y SÁNCHEZ, Sebastián (2005): *Investigación de la Paz y los Derechos Humanos desde Andalucía*, Universidad de Granada, Granada.

MUÑOZ, Francisco y ARANGUREN, Nieves: "Reconocimiento de los conflictos y los espacios de paz en el País Vasco. Una propuesta desde la Paz Imperfecta", en JARES, Xesús, UGARTE, José, MANCISIDOR, Mikel y OIANGUREN, María (coords.) (2006): *El papel de la investigación para la paz en el País Vasco*, Bakeaz y Gernika Gogoratz, Colección Red Gernika, Bilbao.

O.M.S. (2002): *Informe mundial sobre la violencia y la salud*, Organización Mundial de la Salud, Washington.

PANIKKAR, Raimón (2002): *Paz y desarme cultural*, Espasa Calpe, Madrid.

RICHMOND, Mary E. (2005): *Diagnóstico social*, Siglo XXI, Madrid.

RICHMOND, Mary E. (1995): *El Caso Social Individual*, Talasa, Madrid.

Resumen

El objetivo de este artículo es describir la situación de violencia y malos tratos que padecen las personas mayores de nuestro entorno. Se centra la atención en las definiciones y las diversos tipos de malos tratos dirigidos a las personas mayores como elemento indispensable para poder desmenuzar el problema y conseguir así una intervención más precisa y adecuada. Las dificultades para la detección de situaciones de violencia y maltrato son muy diversas por ese motivo analizamos el porque del silencio de las víctimas y de su entorno, todo ello desde el ámbito familiar, institucional y estructural.

Palabras clave: Violencia, malos tratos, vejez y detección.

Abstract

This article scopes to describe the situation of violence and elder abuse that the elderly people are suffering in our environment. The attention is put in to define the different types of abuses that targets the elder people as the key elements allowing to closely approach the problem and so achieving a more suitable and precise intervention. The difficulties for the detection of violence and abuse on elderly are diverse. That's the motive why we analyze the reason for the victims and environment silence, both from the familiar, institutional and structural frame.

Palabras clave

Violencia, malos tratos, vejez, detección.

Key words

Violence, elder abuse, elderly people and detection.

C. Mercedes Tabueña Lafarga

Doctora en Psicología por la Universidad de Barcelona y Diplomada en Trabajo Social.

La violencia

La violencia, como fenómeno humano universal, se halla ampliamente extendida y se desarrolla en todos los ámbitos de la actividad humana, manifestándose de formas muy diversas. Hace sólo cincuenta años, raramente se disponía de información acerca de situaciones de violencia próxima a nosotros, familiar, vecinal o local.

El hombre no nace violento sino que se hace violento. Aun teniendo en cuenta que la agresividad es innata en el ser humano ésta debe ser contenida e inhibida mediante el proceso cultural. La violencia es cualquier acto u omisión que tiene la finalidad de causar daño a otro ser humano, sin que

VIOLENCIA

- Humana
- Evitable
- No biológica
- Resultado de la evolución cultural
- Utiliza instrumentos

La violencia es una forma de agresión, correspondiente a un impulso genético programado para la supervivencia. Pero progresivamente este impulso ha sido domesticado y ha pasado de ser un estado natural a constituir un estado de derecho. No obstante, el grupo familiar ha escapado a esta transformación pública de la violencia. En nombre del respeto a la vida privada, la violencia familiar continúa siendo un tema tabú y ni las leyes ni la sociedad se atreve a intervenir en sus dinámicas de violencia. Se instaura

haya beneficio para la eficacia biológica propia (Sanmartín, 2000)¹.

Estamos inmersos en una cultura de la violencia y ésta se manifiesta en todos los ámbitos: comunitario, institucional y familiar, afectando especialmente a las personas más débiles y vulnerables, los niños, las mujeres y las personas mayores. La violencia no entiende de cultura, de clases sociales, ni de género, de raza, ni por supuesto de edad.

Presentamos un esquema donde se diferencian los elementos definitorios de dos conceptos muy utilizados, la agresividad y la violencia.

AGRESIVIDAD

- Innata
- Inevitable
- Biológica
- La cultura puede inhibir la agresividad
- Impulso para la supervivencia

la ley del silencio y en la mayoría de las situaciones, la rutina cotidiana de una atención personal inadecuada deja de ser considerada como un maltrato, minimizando así las consecuencias.

Constatamos que la violencia está presente a nuestro alrededor, en nuestras casas, de una forma brutal y nos llega sin filtros a través de los medios de comunicación, pero no menospreciamos que existe un tipo de violencia invisible, aquella que en nombre del respeto a la vida privada se oculta.

El artículo 18 de la Constitución, en su apartado 2, dice textualmente: "El domicilio es inviolable. Ninguna entrada o registro podrá hacerse en él sin consentimiento del titular o resolución judicial, salvo en caso de flagrante delito." Y este artículo se halla ubicado dentro del capítulo segundo (derechos y libertades) del título primero (de los derechos y deberes fundamentales) de la Constitución. Pero esta libertad constitucional de la inviolabilidad del domicilio o del hogar, sin pretenderlo, está ayudando a que muchas personas sean maltratadas por sus familiares, mientras sus vecinos o familiares se amparan en la "impunidad del hogar" para tranquilizar su conciencia y evitar la denuncia de actos que pueden ser delito.

En las sociedades democráticas, una de las formas de generar violencia es silenciarla y consentir que se mantengan constantes modelos inadecuados.

Con frecuencia la sociedad tiene una reacción insolidaria respecto este tema por el hecho de minimizar las consecuencias que se derivan de él. A partir de que una actitud que desde fuera se puede considerar como agresiva, es algo cotidiano que formar parte de la vida intrafamiliar habitual, por frecuente se normaliza. Hay familias en que la violencia constituye parte de su estilo de vida. La violencia es un lenguaje que se transmite de generación en generación. Sirva como ejemplo el testimonio de una adolescente que era maltratada físicamente por su padre y aceptaba la agresión pensando que éstas eran conductas normales de los padres respecto a sus hijos.

No todas las personas dan el mismo valor a las mismas cosas y este es uno de los motivos por los cuales el tema de

la violencia intrafamiliar que estamos tratando, es tan complejo y difícil de objetivar, estudiar y evaluar las situaciones de malos tratos a las personas mayores.

Los derechos y deberes de las personas mayores

La persona de edad avanzada, como cualquier otra persona, es titular de derechos fundamentales garantizados por orden jurídico. La edad no es una enfermedad y en ningún caso deberá ser un criterio que justifique cualquier limitación de sus derechos. Los derechos humanos de las personas mayores no son reconocidos en muchos lugares del mundo. La plena inclusión de las personas mayores en la vida social y económica de sus respectivas sociedades, el aprovechamiento de sus capacidades y experiencias y la defensa de sus derechos ante cualquier tipo de discriminación, constituye una constante aspiración reivindicativa.

Pero además, la conquista social que está suponiendo el hecho de que muchos millones de personas lleguen a edades muy avanzadas, nos obliga a que determinados aspectos relacionados directamente con el envejecimiento de la población hayan de ser especialmente protegidos y respetados como derechos de las personas mayores.

Las mujeres mayores deben ser objeto de especial protección en la defensa de

notas

1. San-martín,J.(2001). La violencia y sus claves. Barcelona:Ariel.

sus derechos. Padecen más carencias en múltiples aspectos: menos ingresos, más discapacidad, más soledad, menos acceso a la educación, a la cultura al ocio. Su participación en los procesos de toma de decisiones es muy escasa todavía. Pero sobre todo, asumen las tareas de cuidado en el seno familiar, aun en edades avanzadas, constituyendo en la mayoría de los países del mundo la única fuente de provisión de cuidados ante las situaciones de enfermedad y discapacidad. Las consecuencias de las guerras, desordenes civiles y enfermedades como el VIH/SIDA, genera la existencia de millares de abuelas cuidadoras y madres sustitutas. La violación de sus derechos y las situaciones de violencia y abuso que padecen, se producen ante tres situaciones de discriminación: el género, la edad y la pobreza.

Las mujeres mayores de los países en desarrollo sufren especialmente los efectos de esta situación, agudizada por su mayor exclusión social por una vida de desigualdad de género, su mayor longevidad en comparación a los hombres y su soledad al ser en su mayoría viudas.

Destacamos algunos de los referentes internacionales y nacionales más significativos:

– *Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad (adoptados el 16 de diciembre de 1991 - Resolución 46/91)*². Aunque el Plan Internacional de Acción sobre el Envejecimiento adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1982 significó un gran acontecimiento, éste no llegó a ser un sentimiento vivo en los corazones y mentes de la mayoría de las

personas mayores, ni llegó tampoco al público en general. Aún más, mientras que las Naciones Unidas a lo largo de los años enunciaban un número de leyes en defensa de los derechos humanos de determinados grupos, ninguna de éstas hablaba de la situación de las personas mayores. Entonces, la Federación Internacional de la Vejez (FIV)³, una entidad privada sin fines lucrativos, decidió redactar una Declaración sobre Derechos y Responsabilidades de las Personas de Edad que pudiese llenar tan importante vacío. La Declaración se elaboró con la cooperación de varias organizaciones que representan o trabajan a favor de las personas mayores alrededor del mundo.

Los principios son los siguientes:

– *Independencia*: Las personas de edad deberán tener acceso a la alimentación, agua, vivienda, vestimenta y atención de salud adecuados, mediante ingresos, apoyo de sus familias y de la comunidad y su propia autosuficiencia. También deberán tener la oportunidad de trabajar y tener acceso a programas educativos.

– *Participación*: Las personas de edad deberán permanecer integradas en la sociedad, participar activamente en la formulación y la aplicación de las políticas que afecten directamente a su bienestar y poder compartir sus conocimientos y habilidades con las generaciones más jóvenes. Deberán poder formar movimientos o asociaciones.

– *Cuidados*: Las personas de edad deberán poder disfrutar de los cuidados y la protección de la familia y de la comunidad, tener acceso a servicios de atención de salud, acceso a servicios sociales y

jurídicos. También deberán poder disfrutar de sus derechos humanos y libertades fundamentales, tanto en su propio hogar como cuando residan en instituciones, así mismo respetar su derecho a adoptar decisiones sobre su cuidado y sobre la calidad de su vida.

– *Autorrealización*: Las personas de edad deberán poder desarrollar las oportunidades y las propias potencialidades a partir del acceso a los recursos educativos, culturales, espirituales y recreativos de la sociedad.

– *Dignidad*: Las personas de edad deberán poder vivir con dignidad y seguridad y verse libres de explotaciones y de malos tratos físicos, psíquicos o de otro orden, así como recibir un trato digno, independientemente de la edad, sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad u otras condiciones y han de ser valoradas independientemente de su situación económica.

– *Plan de Acción para las personas mayores 2003-2007. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMMERSO)*⁴. Dicho plan contempla, entre otras estrategias la de desarrollar programas que propicien la detección, evaluación y erradicación del maltrato a las personas mayores en los ámbitos familiar, institucional y social. También se apuntan las medidas correspondientes para desarrollar dichas estrategias así como las entidades colaboradoras y la temporalización.

• Otros ejemplos ilustrativos de cómo, aunque a nuestro entender de forma muy lenta, se van configurando documentos relevantes que enmarcan los derechos

de las personas mayores en diferentes Comunidades Autónomas:

– El Departamento de Bienestar y Familia de la Generalitat de Catalunya promulgó en el 2002 la Carta de Derechos y Deberes de las Personas Mayores como respuesta a las indicaciones y objetivos presentados por el Plan Estratégico de la Segunda Asamblea Mundial del Envejecimiento. La Carta se construye entorno a los cinco principios temáticos propuestos por Naciones Unidas.

– Castilla y León fue una de las Comunidades pioneras en aprobar su ley de protección a las personas mayores (2003) por la que se regulan de forma diferenciada los servicios, prestaciones y derechos de las personas mayores, en vez de incorporarlos indistintamente a una ley de servicios sociales.

– El 26 de septiembre de 2002 se constituyó en el Gobierno Vasco, la Comisión Sectorial de Mayores, órgano del Consejo de Bienestar Social. La Comisión está integrada por representantes de las administraciones, entidades sociales, colegios profesionales y sindicatos.

notas

2. NacionesUnidas. Asamblea General de las Naciones Unidas (1991). Principios de Naciones Unidas a favor de las personas de edad. Resolución 46/9. Adoptada el 16 de Diciembre de 1991. Nueva York: Naciones Unidas.

3. Federación Internacional de la Vejez (1992). Declaración de la Federación Internacional de la Vejez sobre los derechos y las responsabilidades de las personas de edad. Washington, DC: FIV.

4. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2003). Plan de Acción para las Personas Mayores 2003-2007. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

La Comisión nace con el objeto de preservar los derechos que aseguren la plena pertenencia y participación de los mayores en la sociedad. Una de las primeras actividades de la Comisión fue aprobar un "Decálogo de derechos de las personas mayores", en consonancia con los preceptos estatutarios y constitucionales, así como con el contenido de diversos instrumentos internacionales, que regulará la prestación de futuros servicios para las personas mayores.

- El Consejo Asesor de las Personas Mayores de la ciudad de Barcelona elaboró un documento abierto de derechos y libertades para las personas mayores con dependencia (2002). Es un manifiesto para impulsar una cultura a favor de la autonomía y participación de los mayores con dependencia y también para reconocer la capacidad de decidir y escoger.

Principios básicos de ética aplicados a las personas mayores

La expresión "principios éticos básicos" se refiere a aquellos criterios generales que sirven como base para justificar muchos de los preceptos éticos y valoraciones particulares de las acciones humanas. Entre los principios que se aceptan de manera general en nuestra tradición cultural, cuatro de ellos son los más relevantes para la práctica profesional y que mejor orientan la toma de decisiones y la deliberación moral (Informe Belmont, 1978)⁵.

El respeto a las personas o principio de Autonomía

El concepto de autonomía está relacionado con la voluntad de las personas y con la facultad humana para gobernar sus propias acciones, la propia vida. Es un concepto que varía en función de las posturas filosóficas que adopte tanto la persona que ejerce este derecho como el que lo reconoce. Por este motivo se puede definir como la libertad de elección, derecho para escoger por uno mismo y la aceptación de la responsabilidad para actuar. Este principio viene determinado por: a) la libertad de elección; b) la ausencia de coacción; c) la elección basada en la racionalidad de un consentimiento; d) la elección basada en el reconocimiento de determinados valores escogidos.

En ocasiones la familia, los cuidadores, los amigos y también los profesionales toman decisiones importantes sobre aspectos de la vida de una persona mayor, pensando, en el mejor de los casos, evitarle molestias, preocupaciones y olvidando que se está vulnerando su derecho a decidir, a ser protagonista de su propia historia y por lo tanto, se le está ocasionando maltrato tipificado como vulneración de un derecho fundamental.

Principio de Beneficencia

La autonomía como proceso y el envejecimiento como biografía, son capacidades propias de los seres humanos que se manifiestan de una forma heterogénea y deben abordarse como tales.

Este principio obliga a hacer el bien a todas las personas, a procurarles el mayor beneficio posible limitando al máximo los riesgos y satisfacer las necesidades físicas, psíquicas, sociales y espirituales, teniendo en cuenta lo que la propia persona entiende por beneficioso y aquello que le puede ser más perjudicial.

Principio de No Maleficencia

Íntimamente relacionado con el anterior. Este principio nos obliga a no perjudicar ni hacer ningún tipo de mal a las personas. Así pues, también obliga a defender a los ancianos afectados por cualquier tipo de malos tratos, que se puedan encontrar con frecuencia en su domicilio, en las instituciones y en la comunidad.

Principio de Justicia

Se trata de dar a cada uno lo que es suyo, lo que se merece, lo que le es propio, lo necesario, lo cual está estrechamente vinculado al proyecto de política social que se aplica en nuestro contexto de justicia social.

A medida que la población envejece, se perfilan unas consideraciones éticas que tienen que ver con la asignación de recursos y la igualdad de oportunidades. No puede haber diferencias en la prestación de servicios o equipamientos ni por razón de raza, género, creencias, ni tampoco por edad (ageísmo). El hecho de que en nuestro país el sistema de servicios sociales no sea universal, puede constituir un ejemplo de no aplicación de este principio desde una óptica institucional. Una política social restrictiva puede llegar a contemplar la

edad como un criterio de exclusión a la hora de acceder o no a un procedimiento de diagnóstico o terapéutico.

Emergencia del concepto de maltrato a las personas mayores

Nuestra sociedad está inmersa en un nuevo fenómeno en la historia de la humanidad, el del envejecimiento de la población que nos enfrenta a nuevas situaciones que debemos resolver con celeridad y creatividad. Una de ellas es el abordaje de la violencia y maltrato a las personas mayores.

Hablar de personas mayores es muy relativo ya que el envejecimiento puede comenzar a diferentes edades en distintas personas. En nuestra sociedad este concepto suele coincidir con el inicio de la jubilación (Triadó, Martínez y Villar, 2000)⁶, aunque también puede darse el caso de que una persona a los 50 años puede sentirse mayor y otra a los 70 pueda sentirse joven. Asimismo, en función de la imagen simbólica del anciano, de su historia social y cultural, puede relativizar incluso los

5. Informe Belmont. (1978). The National Commission for the protection of Humans Subjects of Biomedical and Behavioural Research. Baltimore: Belmont Center.

6. Triadó, C., Martínez, G., y Villar, F. (2000). Psicología del desenvolupament: adolescència, maduresa i senectut. Barcelona: Edicions Universitat de Barcelona.

parámetros biológicos y considerar, por ejemplo, que una persona es anciana en torno a los 80 años y en Perú lo sea a los 50. En definitiva se parte del concepto de que una persona mayor lo es a partir de la edad de jubilación.

Entre los profesionales es general la constatación de la existencia de maltrato y negligencia en torno a las personas mayores, así como la gran dificultad que representa la detección de evidencias de los mismos, a través de pruebas empíricas sistemáticas. La sociedad española también evidencia que su percepción sobre la posibilidad del maltrato a los ancianos, es una realidad muy extendida entre nosotros.

Los expertos vaticinan un gran incremento de las situaciones de malos tratos, motivado esencialmente por el envejecimiento progresivo de nuestra población (en el año 2010 habrá 7 millones de personas de más de 65 años, con alto peso del intervalo de mayores de 80 años) y su repercusión en las situaciones de dependencia funcional y emocional. No olvidemos tampoco que los cambios sociales y culturales incrementan la discriminación y la baja tolerancia, haciendo emerger el problema social y de salud que es, en definitiva, la violencia a las personas mayores.

El maltrato a las personas ancianas se describió por primera vez en el año 1975, en una carta publicada por G. R. Burston⁷ en la revista The British Medical bajo el título "Granny battering" (abuela golpeada). Posteriormente apareció un artículo de Robert N. Butler⁸ titulado "¿Por qué sobrevivir? Ser anciano en América", en el que se describe por primera vez el Síndrome de

la anciana apaleada. Más tarde "Maltrato de personas mayores" en 1993 (Bennett y Kingston)⁹. Después, el Congreso de Estados Unidos se preocupó por el tema a nivel político y social. Finalmente ya fueron los investigadores y los profesionales del campo de la salud y de los servicios sociales quienes abordaron el tema.

En los inicios de la década de los ochenta, el interés y la preocupación por la situación del maltrato a las personas mayores, fue extendiéndose por varios países industrializados como Estados Unidos, Japón, Australia, Canadá, China (Hong-Kong), Noruega, Suecia, Argentina, India, Chile y Reino Unido, adquiriendo así el tema relevancia mundial, a través de artículos, encuestas y trabajos diversos. En la última década, Francia ha destacado por el gran interés puesto en intervenir en este tema emergente de los malos tratos a los ancianos. El hecho de considerar de una forma distinta el concepto social de persona mayor hace difícil comparar las diferencias entre los estudios en diferentes países.

De una forma muy tímida, a partir del inicio del nuevo siglo, España destaca por su silencio y sólo aparece algún artículo, conferencia, mesas redondas o algún trabajo de investigación muy local y esporádica. El interés a escala política es totalmente nulo.

Desde el punto de aproximación estratégico aparecen dos actuaciones prioritarias:

- Conocer la dimensión real del problema, con la finalidad de poder elaborar modelos de intervención, saber cómo utilizar

nuestros recursos limitados e identificar los indicadores sobre la etiología de los malos tratos.

- Realizar un estudio de prevalencia e incidencia a escala nacional, para favorecer la planificación general de actuaciones sobre el tema.

Uno de los aspectos más complejos y que más dificultad comporta para tratar el tema de forma sistemática es la falta de una definición universal y consensuada para los conceptos de abuso, negligencia, trato inadecuado, violencia y otros, ya que las diferentes definiciones que existen reflejan sólo aspectos parciales desde diferentes ópticas y puntos de visión.

Hay tres puntos clave que explican esta complejidad (Tabueña, 1999b¹⁰):

- La falta de consenso universal sobre la definición de abuso y maltrato.
- El abuso y el maltrato ejercido sobre las personas mayores tiene menor relevancia que el ejercido sobre los menores y las mujeres. Hay una gran omisión hacia las personas de edad avanzada.
- Las características de las personas mayores y sus cuidadores no son las que producen maltrato, pero en caso de coincidir con una situación de crisis, pueden ocasionarlo.

Diferentes definiciones

Muchas de las definiciones realizadas sobre los malos tratos a las personas mayores incorporan el concepto de violencia, así

pues centran su atención en el abuso de poder hecho desde una posición de confianza. No obstante, consideramos que el concepto de maltrato es mucho más amplio.

La carencia de una definición general de maltrato hacia las personas mayores, provoca la aparición de un amplio abanico de propuestas y todavía hoy es un tema que a escala internacional y nacional suscita controversias y debates. A continuación introducimos algunas de las definiciones clásicas sobre los abusos y malos tratos que aparecen en la literatura consultada.

Así pues, ante la falta de una definición universal y consensuada existen diversas aproximaciones elaboradas y presentadas por instituciones y organizaciones relevantes, tanto a escala internacional como nacional, que son utilizadas por la mayoría de los países.

7. Burston, G.R. (1975). "Granny battering". The British Medical Journal, 3, 592.

8. Butler, R. (1980). Ageism: A foreword. Journal of Social Issues, 36, 8-11.

9. Bennett, G., y Kingston, P. (1993). Elder abuse: concepts, theories and interventions. Londres: Chapman and Hall.

10. Tabueña, C.M. (1999b). Activitats preventives per a la gent gran. En Libre blanc. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Sanitat i Seguretat Social.

De todas ellas destacamos las siguientes:

– Hudson y su equipo de expertos (1991)¹¹, llegaron a la siguiente definición: "Es una conducta destructiva que está dirigida contra una persona mayor. Ocurre en el contexto de una relación que denota confianza y reviste suficiente intensidad o frecuencia para producir efectos nocivos de carácter físico, psicológico, social o financiero, de innecesario sufrimiento, lesión dolor, pérdida o violación de los derechos humanos y disminución en la calidad de vida de la persona mayor"

– La Primera Conferencia Nacional de Consenso sobre el anciano maltratado, Almería (1995)¹² acordó la definición de maltrato como:

"Cualquier acto u omisión que produzca daño, intencionado o no, que ocurra en el medio familiar, comunitario o institucional, que vulnere o ponga en peligro la integridad física, psíquica, así como el principio de autonomía o el resto de los derechos fundamentales del individuo, constatable objetivamente o percibido subjetivamente, con independencia de la intencionalidad o no y del medio en el que suceda".

Esta definición se ajusta a nuestro contexto y se centra con mayor especificidad en los malos tratos hacia los ancianos.

– Organización Acción Contra el Maltrato de los Ancianos en el Reino Unido (1995), adoptada posteriormente por la Red Internacional para la Prevención del Maltrato de las Personas Mayores (INPEA) definió el maltrato hacia los mayores como:

"El maltrato de los ancianos consiste en realizar un acto único o reiterado o dejar de tomar determinadas medidas necesarias, en el contexto de cualquier relación en la que existen expectativas de confianza y que provocan daño o angustia a una persona mayor"

– Organización Mundial de la Salud (OMS, 1996), centra la definición en torno al concepto de violencia y lo hace así:

"El uso deliberado de la fuerza física o del poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, a otra persona, a un grupo o a la comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daño psicológico, trastornos del desarrollo o privaciones"

La OMS declara que la violencia es un importante problema de salud pública en todo el mundo. Así en el año 2002 se presentó un informe sobre "Violencia y Salud" con todo un capítulo dedicado al maltrato de las personas mayores.

– Declaración de Toronto, patrocinada por el Gobierno de Ontario (Canadá), 17 de noviembre de 2002¹³, para la prevención global del maltrato a las personas mayores, define el maltrato de la siguiente manera:

"Acción única o repetida o la falta de la respuesta apropiada, que ocurre dentro de cualquier relación en la que exista una expectativa de confianza y que produzca daño o angustia a una persona anciana. Puede ser de varios tipos: físico, psicológico o emocional, sexual, financiero o simplemente reflejar un acto de negligencia intencional o por omisión." Se destaca la relación de confianza.

En general podemos observar que todas las definiciones gravitan entorno a la noción de acción u omisión y la de intencionalidad o no intencionalidad del maltrato.

Las clasificaciones de malos tratos a las personas mayores

Describimos a continuación unos conceptos básicos que nos servirán para

definir el maltrato y que se utilizan en la literatura internacional. Estos son:

- **Abuso:** hace referencia a una acción de fuerza, al uso de poder con intención de hacer daño físico, psicológico, económico o sexual a una persona mayor.

- **Negligencia:** es la falta de atención a las necesidades básicas de una persona mayor, a nivel físico, psíquico, económico, afectivo o espiritual. Puede ser pasiva, como la falta de intervención por desconocimiento o activa en caso de rehusar la asistencia.

- **Trato inadecuado:** determina la presencia de necesidades no cubiertas en el cuidado de la persona mayor. Estas incluyen los requisitos básicos de comida, seguridad y abrigo, así como la necesidad de apoyo para el manejo de su economía o medicación y de tener la oportunidad de alcanzar una calidad de vida adecuada.

- **Influencia indebida:** se define como la sustitución de la voluntad de una persona por los deseos de otra. Se da en personas que pueden estar bien orientadas en el tiempo y en el espacio pero que bajo una influencia muy dirigida son capaces de ceder sus propiedades y recursos.

Existe una amplia diversidad de tipologías de maltrato a las personas mayores.. Hay autores que admiten el abuso físico, el psicológico, el financiero y la negligencia. No obstante, se dan otros tipos de malos tratos que se pueden considerar como variantes de las anteriores o como tipología propia. Estos son: a) sexual; b) farmacológica; c) violencia en la comunidad; d) violencia política y los

conflictos armados; e) violencia relacionada con el VIH/SIDA; f) negligencia; g) autonegligencia; h) violación de los derechos.

Cualquiera que sea el tipo de maltrato que se ejerza, es indudable que la persona mayor será víctima de sufrimientos innecesarios, de lesiones o dolor, pérdida o violación de sus derechos humanos y deterioro de su calidad de vida.

La calificación de una conducta como maltrato, descuido o explotación dependerá, probablemente, de la frecuencia con que se produzcan, su duración, gravedad y consecuencias y, sobre todo, del contexto cultural en el que tenga lugar. Los diversos tipos de maltrato tienen un carácter genérico pero no son excluyentes y son las siguientes:

Abuso físico

Es la utilización de la fuerza física que puede ocasionar heridas corporales,

notas
11. Hudson, M. (1991). Elder mistreatment: taxonomy with definitions by Delphi. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 3 (2), 1-20

12. Kessel H., Marín, N., Maturana, N., Castañeda, L., Pageo, M. y Carrón J. (1996). Primera Conferencia Nacional de Consenso sobre el anciano maltratado. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, 31(6), 367-372.

13. Organización Mundial de la Salud (2002). Declaración de Toronto para la prevención Global del Maltrato de las Personas Mayores. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

dolor físico y un deterioro en la salud. Se considera entre otras el uso inadecuado de fármacos, la alimentación forzada, los confinamientos y restricciones mediante medidas no adecuadas. El castigo físico de cualquier tipo. La privación de alimentos sólidos y líquidos.

Abuso psicológico

Consiste en ocasionar dolor, angustia, pánico o terror mediante actos verbales o no verbales, como las amenazas, la humillación, los insultos, la instigación y la intimidación.

Abuso sexual

Consiste en tener un contacto sexual con una persona anciana sin obtener su consentimiento, (se incluyen aquellas situaciones en las que la persona no puede dar su consentimiento), los atentados contra el pudor como los tocamientos, la pornografía. Es la violación, la sodomía, el desnudo forzado, la fotografía sexual explícita (NCEA, 1998)¹⁴.

Explotación financiera o abuso económico. Se trata de la utilización abusiva o ilegal de los bienes muebles e inmuebles propiedad de la persona mayor.

En la propia comunidad también las personas mayores son objeto de este tipo de explotación, mediante prácticas de ventas fraudulentas y/o engañosas.

La Negligencia

Es un comportamiento nocivo, intencionado o no, por parte de una

persona que está obligada a cuidar a la persona mayor. Según NCEA (1998), se entiende por negligencia el rechazo o la omisión de proporcionar a la persona anciana las necesidades de la vida, como el agua, los alimentos, el vestir, la vivienda, la higiene personal, la medicación, la seguridad personal y los otros bienes esenciales. Puede ser activa o pasiva.

La Autonegligencia

Es el comportamiento de una persona mayor que amenaza la propia vida o su salud. Se excluyen de esta tipología aquellas personas mayores competentes (con plena capacidad mental) que optan por decisión propia cometer actos que amenacen a su seguridad.

Es un concepto aplicable a una amplia gama de comportamientos y no sólo en situaciones extremas de falta de recursos o habilidades para llevar a cabo las actividades necesarias que garantizan la propia salud o bienestar.

El abandono

Se considera abandono cuando una persona que está encargada de prestar cuidados y atención a una persona mayor o de asegurar su atención física la abandona. Se trata de la claudicación total.

La vulneración de los derechos

Incluye los derechos elementales que no están contemplados en el resto de

tipologías puesto que en todos los tipos de malos tratos a las personas mayores se da implícitamente una vulneración de derechos. Consiste en la agresión, privación o no reconocimiento de los derechos fundamentales.

Dos nuevos síndromes: La Abuela Esclava y el de Diógenes

Mencionamos a continuación dos síndromes que están tomando relevancia pública, debido a la cantidad de personas que los sufren y están siendo detectados por la labor de los profesionales de primera línea, desde sus servicios de atención primaria, concretamente médicos, psicólogos y trabajadores sociales.

Síndrome de la Abuela Esclava (SAE)

Se trata de una enfermedad grave, que afecta a mujeres mayores con exceso de responsabilidades directas de ama de casa, cuidadoras y educadoras, funciones voluntariamente asumidas y con agrado, durante muchos años.

Se caracteriza por el elevado grado de sufrimiento crónico que provoca, con gran deterioro en la calidad de vida.

A pesar del interés que ha despertado Guijarro (2001)¹⁵ al definir el SAE no todos sus colegas de profesión están de acuerdo con la existencia de este síndrome. Es una responsabilidad para los mayores hacerse cargo de los niños, pero también

ayuda a los más pequeños a conocer y responsabilizarse de las personas mayores. Todavía no existen estudios estadísticos fiables que señalen la incidencia real del SAE. Un estudio norteamericano demuestra que las abuelas anglosajonas no son ajenas a este problema sanitario y social. Sunmin Lee y sus colaboradores, de la Escuela de Salud Pública de Harvard, en Boston, han publicado (2003)¹⁶, en la revista científica American Journal of Public Health, los resultados de un estudio prospectivo, realizado con 54.412 mujeres de 46-71 años. En el mismo comprueban que el cuidado de los nietos durante 9 o más horas semanales aumenta el riesgo de infarto de miocardio y otros eventos coronarios en un 55 por ciento. El cuidado de hijos propios tiene menos influencia patológica. Los autores apuntan al conflicto del rol de abuela y al estrés, como posibles factores determinantes de este fenómeno. Es un exponente de medicina basada en la evidencia, que supone un respaldo "científico convencional".

El Síndrome de Diógenes (SD)

Se trata de una conducta de aislamiento comunicacional, ruptura de las relaciones sociales, negligencia de las necesidades

Notas
14. National Center on Elder Abuse (NCEA) (1998). The National Elder Abuse Incidence Study (NEAIS). Final Report. Prepared for the Administration on Aging in collaboration with West at, Inc.

15. Guijarro, A. (2001). El Síndrome de la Abuela Esclava Pandemia del Siglo XXI. Investigación Clínica, 4(4), 407-410.

16. Lee, S. (2003). Caring for grandchildren increases women's heart disease risk. American Journal of Public Health, 93(11), 1939-44.

básicas como higiene, alimentación, cuidados de salud, vestido, reclusión domiciliaria, rechazo de las ayudas y negación de la situación patológica, que se presenta habitualmente en ancianos solitarios.

La denominación se debe a Clark, A., Mankikar, G., y Gray, I. (1975)¹⁷ se basa en el estilo de vida misantrópico y solitario del conocido filósofo griego. Se trata de un síndrome que se produce con más frecuencia en ancianos como consecuencia de la interrelación de tres tipos de factores:

- a) Rasgos de personalidad previos, que implican tendencia al aislamiento, dificultades de adaptación social, rechazo de las relaciones humanas, misantropía (persona que se aleja del trato con la gente), etc.
- b) Factores estresantes propios de la edad tardía: dificultades económicas, muertes familiares, rechazo familiar, marginación social y otras.
- c) La soledad que, inicialmente puede surgir condicionada por las circunstancias y que posteriormente es buscada y deseada voluntariamente.

Según estimaciones realizadas por De la Gándara (1995)¹⁸, un 1,7 por mil de los ingresos en hospitales de España de mayores de 65 años son por Síndrome de Diógenes, lo que supone unos 1.200 ingresos al año.

La detección de estos casos es sumamente compleja y difícil, no obstante, una

vez conocido debe ser atendido en una Unidad de Geriatría para poder abordar todos los trastornos médicos. El trabajo interdisciplinar es fundamental puesto que intervienen muchos factores de personalidad y ambientales. En el plan de acción se debe considerar el hecho de evitar el regreso del enfermo a sus condiciones previas de vida. En algunos casos es preciso tratar la patología psiquiátrica asociada como depresión o delirios crónicos. Es fundamental la coordinación entre los servicios de salud y los de servicios sociales para hacer un seguimiento y una evaluación de los casos.

El Maltrato en el ámbito familiar

Los estudios realizados demuestran que la mayor parte de abusos y maltratos se llevan a cabo en el contexto familiar, asociado este con aquellas situaciones en las que la persona mayor presenta una dependencia funcional y requiere una asistencia constante para llevar a cabo sus actividades de la vida cotidiana. Es posible que sea debido a que la mayoría de las personas mayores viven en un contexto familiar.

Hay familias en las que la violencia es un estilo de vida y que ésta es transmitida de generación en generación. Por otra parte, toda agresión intrafamiliar no afecta a las víctimas de forma individual, sino que afecta a todos los miembros que componen la unidad familiar. Por este motivo, cada situación se ha de valorar teniendo en cuenta el contexto familiar y las interacciones entre todos los componentes de la familia, incluidos los ancianos.

El respeto por la vida privada y las diversas formas de valorar y de interpretar una misma situación (determinadas actitudes consideradas agresivas en unas familias pueden ser consideradas como normales y cotidianas en otras), son elementos que dificultan el conocimiento objetivo y el análisis de las dinámicas y fenómenos que tienen lugar en el seno de la familia. Así pues, los malos tratos a las personas mayores en el ámbito familiar acostumbran a ser situaciones muy complejas que han de ser contextualizadas a partir de las características del grupo familiar, de las relaciones existentes entre sus integrantes y de los diversos factores de riesgo preexistentes. Sólo a partir de estas premisas se pueden elaborar teorías explicativas (correspondientes al modelo situacional). Destacamos una situación que cada vez se pone más de manifiesto. Nos referimos a una pareja, ambos con edades muy longevas y en la que uno de ellos debe hacerse cargo del cuidado y atención del otro motivado por un proceso de demencia. La dificultad es diversa; por un lado, después de una larga convivencia, la patología (en este caso demencia) transforma la personalidad y ocasiona una gran incomprendimiento de lo que ocurre en ambos cónyuges. Por otro lado, el proceso progresivo de dependencia suscita muchos planteamientos e interrogantes, ingreso o no en centro residencial, necesidad de una persona para el cuidado, todo ello generando problemas de depresión o alteraciones de comportamiento.

Uno de los factores que genera mayor riesgo de vulneración de derechos es el de encontrarse en situación de dependencia. Constituye uno de los elementos más

relevantes a la hora de explicar situaciones de malos tratos a las personas mayores. Recordemos que, según diversas fuentes, entre el 83% y el 90% de las personas mayores en situación de dependencia reciben ayuda de sus familias en sus domicilios (Edad & Vida, 2000). La familia, en este caso, pasa a ser el principal agente proveedor de atención a los mayores.

Las familias cuidadoras han de afrontar la falta de conocimientos, de información y de estrategias para llevar a cabo la atención de sus mayores en situación de dependencia, tanto física como psíquica, en plena soledad, durante tiempo prolongado o indefinido. Así mismo, carecen de ayudas técnicas, medios adecuados y soporte emocional. Esta situación provoca que la atención sea involuntariamente inadecuada y, como consecuencia, aparecen síntomas de intolerancia, agresividad, extremo estrés, todo ello causas de crisis familiares.

Es frecuente que una persona asuma la figura del cuidador principal y, por tanto, se le atribuya todo el peso de la carga, con todo lo que esto conlleva para ella, como es la pérdida de sus derechos personales básicos, renuncia a tener opciones de una trayectoria profesional, privacidad, pérdida de relaciones, tiempo de ocio, libertad, dinero y muchos otros.

17. Clark, A., Mankikar, G., y Gray, I. (1975). Diogenes Syndrome. Lancet, 15, 366-368.

18. De la Gándara, J. (1995). Envejecer en soledad. Madrid: Popular.

Constituye un factor de riesgo comprobado ejercer como cuidador de una persona anciana, con déficit físico o psíquico, varios años consecutivos.

A diferencia de lo que ocurre en otros países europeos, la implementación de políticas familiares en nuestro país está escasamente desarrollada y los propios protagonistas y sus familiares acusan gravemente esta carencia. Se puede prever que las nuevas cohortes, a causa de un mayor nivel de conocimientos, de mejor información y de mayor nivel de renta, junto a la instauración de una red más sólida de equipamientos y servicios, podrán disponer de dispositivos adicionales que les permitan mejorar su calidad de vida.

La vivienda y sus condiciones es otro de los elementos importantes a considerar. El estado de dependencia del cuidador hacia la persona mayor, en materia de vivienda (Pillemer, 1988) puede contribuir a que aparezcan situaciones de malos tratos. El solo hecho de vivir bajo el mismo techo no comporta que surjan situaciones de violencia o abuso, pero sin duda, la cohabitación de personas que mantienen una relación conflictiva, es considerada un elemento de riesgo.

El Maltrato institucional

La violencia institucional se asocia con características del cuidado a largo plazo en instituciones públicas o privadas. Utilizar el término "institución" nos remite a una gran diversidad de establecimientos prestadores de servicios de salud, sociosanitarios y de servicios sociales

(hospitales, casas de convalecencia, residencias geriátricas, centros de día, etc.).

Si ya el hecho de definir el concepto de maltrato familiar es sumamente complejo, no lo es menos el del maltrato institucional. Aportamos la definición presentada por el National Center on Elder Abuse (NCEA, 1998) que se cita en los siguientes términos "toda acción u omisión relativa a un residente en una institución que causa perjuicio a esta persona o que la priva injustamente de su independencia".

La gran diferencia la encontramos en que los autores de los actos de maltrato institucional suelen ser habitualmente personas que tienen la obligación legal o contractual de proporcionar a las personas mayores cuidados y protección. La persona cuidadora no ocupa el lugar de una persona de confianza (familia, amigo, vecino) sino que ostenta una relación jurídica.

Pero, ¿porque los ancianos están particularmente expuestos a ser víctimas de los malos tratos en instituciones? Investigadores norteamericanos (Braun et al, 1997)¹⁹ han identificado un grupo de factores que, según su opinión, contribuyen a generar la violencia del personal en las instituciones del entorno de las personas mayores. Según esta relación, los factores que pueden contribuir a que existan malos tratos institucionales podemos agruparlos en tres categorías:

Las características del establecimiento

Todo aquello referente a la titularidad (pública o privada), la ratio de profesionales

y trabajadores en relación al número de usuarios, la dependencia económica, la ubicación, las condiciones de habitabilidad, la capacidad respecto al número de plazas, la falta de personal suficientemente cualificado y bien formado, la falta de directrices claras y coherentes para atender a los mayores enfermos, la aplicación estricta de las normas para el cuidado de la salud, psicológico y social, la cultura de la organización, coordinación y supervisión.

En algunas residencias los ancianos se quejan de que los horarios son muy rígidos, les levantan muy temprano, comidas a las 12 (porque tienen poco personal). No les ponen la calefacción hasta la tarde (para ahorrar). No tienen terapia ocupacional y están aparcados siempre delante la TV. Centros con malos olores por falta de aseo y ventilación. Visitas con poca intimidad por no tener sitios reservados. Despersonalización en grandes instituciones. En algunos centros se abusa con facturas extras por servicios no demandados (y quizás no consumidos o gratuitos) y subidas arbitrarias de precio. Las instituciones pueden ser la escena de violencia o negligencia sistemáticas, es decir, situaciones perjudiciales originadas, permitidas o facilitadas por los procedimientos de la propia institución (Spencer, 1994)²⁰.

Las características del personal: trabajadores y profesionales de los centros

La edad, la formación recibida, la motivación, las habilidades, los rasgos de personalidad, el estrés y el agotamiento a causa de las condiciones de trabajo, el

no comprender la cultura y los valores de las personas a las que se atiende *Es un insulto no darles la palabra, ponerles a comer aparte, reprimirlos episodios de manchas, incontinencia, oler mal, gritarle sin ser sordo, negarles sus hábitos, repartirse sus bienes sin su consentimiento.*

Las características de las propias personas mayores internas o residentes

En ocasiones, las personas que viven en las instituciones padecen estados de salud deteriorados bien física o cognitivamente, hace que su capacidad de desenvolverse autónomamente por el centro sea deficiente y, en ocasiones, con conductas que irritan al personal. Lo peligroso de la situación es que no pueden manifestar su situación de maltrato. Otras veces los mayores son violentos hacia los trabajadores, los injurian, pegan y muerden, entre otras acciones. Si el trabajador no tiene a nadie con quien valorar, teorizar y supervisar el acto y buscar estrategias para evitarlo, sucede que el mismo cuidador se defiende del anciano y puede fácilmente cometer un acto de maltrato.

¿Cuáles son los actores potenciales del maltrato institucional?

Podemos considerar entre otros los siguientes:

19. Braun, K.L., Suzuki, K., Cusick, C., y Howard-Carhart, K. (1997). Developing and testing training materials on elder abuse and neglect for nurse aides. Journal of Elder Abuse and Neglect, 9 (1), 1-15.

20. Spencer, C. (1994). Les mauvais traitements et la négligence envers les personnes âgées en milieu institutionnel. Ottawa: Santé Canadá.

- El personal cuidador en todas sus categorías.

Para atender y cuidar a personas mayores apenas se pide formación ni preparación, sin formación psicológica y con la actitud de saber hacer la tarea por intuición. A menudo los cuidadores se sienten desvalorizados, sin reconocimiento ni institucional, ni económico (salario inadecuado e insuficiente) ni social. Sus iniciativas encuentran una oposición sistemática y no se benefician de ningún apoyo o seguimiento psicológico.

- La dirección, la administración o los responsables del establecimiento.

En pocas ocasiones los establecimientos aplican líneas de prevención, ni tampoco favorecen actitudes de trabajo motivadoras y estimulantes. Así mismo, en ocasiones se aceptan condiciones de trabajo difíciles, que favorecen los malos tratos.

- Los familiares y los visitantes de los residentes.

El silencio de las familias es una parte muy importante de complicidad con las situaciones de malos tratos, las causas son muy diversas y todas ellas dignas de tener en cuenta, cansancio, falta de medios, poco soporte emocional, posible enfrentamiento con la directiva del centro, represalias, entre otros.

- Los voluntarios.

Son una inmensa y prometedora fuente de riqueza relacional. Aunque pueda darse cierta intrusión en la vida privada raramente comporta riesgo de abuso.

- Los residentes entre ellos mismos.

Pueden surgir conflictos producidos por la cohabitación con un coresidente que sea agresivo física o verbalmente, con episodios de delirio, agitado, litigante, con ideas de fuga, desordenado.

Los malos tratos en el medio institucional han sido menos estudiados que los ambientados en el medio familiar. Entre las diversas razones se halla el hecho de que son menos las personas que viven en instituciones. Aproximadamente un 3,8% de las personas mayores de 65 años están institucionalizadas en España (Edad & Vida, 2000)²¹. En Estados Unidos y en Gran Bretaña son entorno al 5% y en Canadá un 9%. Hay evidencia de que estas personas mayores tienen mayor probabilidad de sufrir situaciones de malos tratos que el resto de personas que viven en su casa (Forbes et al, 1987)²².

El Maltrato estructural o social

En el informe *Voces Ausentes*²³ presentado en Ginebra el 13 de octubre de 2001, se afirma que el maltrato estructural o social es el tipo más importante y deviene el origen de gran parte de los otros tipos de maltrato que se experimentan a un nivel más personal.

Abarca una enorme variedad de cuestiones tales como la seguridad de ingresos y alojamiento, las bajas pensiones (puesto que la crisis económica aboca a situaciones de maltrato), los prejuicios contra los mayores y la falta de respeto. También la falta de políticas gubernamentales o

políticas no adecuadas, dificultades para tener acceso a los servicios sociales y de salud, entre otros.

La violencia estructural, provoca la discriminación de un grupo de población que reúne una característica común, en este caso la edad (edadismo- ageism). Las personas mayores aparecen como diana para delitos en las calles, trampas fraudulentas y otras variantes, trato discriminatorio, utilización inadecuada para fines propagandísticos, por ejemplo "el envejecimiento amenaza la sostenibilidad de la asistencia sanitaria".

Un ejemplo es el que desde hace algún tiempo nos hemos visto sorprendidos por la detección de una forma de acoso, que se ha dado en llamar *mobbing inmobiliario* y que consiste en provocar molestias a las personas a fin de que abandonen su residencia habitual. El interés en que el inquilino abandone su vivienda viene motivado por querer forzar la venta de la misma sin cargas para que, de esta manera, pueda ser vendida a mayor precio. Sin embargo, en otros muchos casos el proceso se inicia con la venta de un inmueble con inquilinos, normalmente de renta antigua, a una sociedad que quiere liberar el edificio, rehabilitarlo y nuevamente ofrecerlo en venta o alquiler pero a precios y condiciones actuales de mercado.

Se usa este término para identificar las situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos de presión caracterizados por una violencia psicológica, de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona, con la que

se mantiene un vínculo contractual a nivel de arrendamientos urbanos. El mobbing, acoso grupal, moral o psicológico, es un síndrome de patología social consistente en la agresión sutil, sistemática, recurrente, a un individuo por parte de un grupo, individuo o entidad jurídica.

No se dispone todavía de investigaciones sociales que analicen la problemática, ni de estudios que descubran el grado de incidencia y magnitud del problema.

Evaluación del maltrato

Los casos de maltrato han de estar siempre sujetos a una evaluación permanente. La evaluación es un proceso dinámico y cambiante a través del tiempo y hemos de considerar que todos los agentes que intervienen en una situación de malos tratos pueden experimentar, en un momento determinado, eventos que transformen el escenario. Para poder evaluar la situación de maltrato es preciso tomar en consideración las siguientes líneas directrices:

notas
21. Edad & Vida. (2000). *Las personas mayores dependientes en España: análisis de la revolución futura de los costes asistenciales*. Barcelona: Centre de recerca en Economia i Salut- CRES.

22. Forbes, WF., Jackson, JA., y Kraus, AS. (1987). *Institutionalization of the elderly in Canada*. Toronto: Butterworths.

23. Organización Mundial de la Salud. Red Internacional para la Prevención del Maltrato al Mayor (2001). *Voces Ausentes. Opinión de las personas mayores sobre el maltrato al mayor*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

Tipología, frecuencia y progresión del maltrato

Un caso de maltrato proviene de un conjunto de acontecimientos causales que confluyen y conducen hacia una situación que lo posibilita. Es por este motivo que la descripción requiere un relato exhaustivo de las causas, hechos y consecuencias que, en este orden y de una forma coherente, determinan que el profesional se encuentre frente a un caso de malos tratos.

En la descripción es preciso determinar la tipología del maltrato que presenta la persona mayor, basándose en la observación de los indicadores. Asimismo, hacer una descripción del caso y detallarse todas las circunstancias. Se recomienda que el relato sea lo más exhaustivo posible, mediante una descripción precisa, incluidas fotografías en caso de lesiones físicas, sexuales, negligencia u otras que se consideren oportunas. También recurrir a la utilización de testimonios en caso de agresiones verbales y otras. Los abusos económicos se pueden documentar con extractos bancarios, poderes notariales, facturas de compras y otras. La descripción detallada nos permitirá entonces clasificar la tipología del maltrato.

La gravedad del caso

El grado de severidad del maltrato es el elemento que nos determina la urgencia de la actuación y la rapidez de respuesta necesaria por parte de los profesionales. Puede tratarse de una emergencia vital,

es decir una situación que requiere una asistencia inmediata por existir peligro para la seguridad de la persona, ya sea por lesión grave que puede ser irreversible en las consecuencias para la víctima, o también a causa de una emergencia social, como sería el caso de hacinamiento de personas mayores en locales en pésimas condiciones de higiene, seguridad o prestaciones.

La competencia de la persona mayor víctima

Las personas mayores tienen el derecho a beneficiarse de la presunción de su aptitud para tomar sus propias decisiones. Igualmente, también tienen derecho a obtener soporte y ayuda para poder llegar a comprender y tomar decisiones claras sobre su situación. Los profesionales prestadores de servicios sociales o de salud, están capacitados para decidir que la persona mayor no puede tomar decisiones, pero ante esta posibilidad deben adoptar una postura de extrema prudencia y fundamentar tal decisión en el resultado de los tests que miden el estado cognitivo.

La accesibilidad

Otro de los aspectos a evaluar es la existencia de impedimentos o barreras que puedan limitar la intervención en una situación de malos tratos. Hemos de tener presente que algunas personas mayores ofrecen mucha resistencia a ser ayudadas. A causa de su inaccesibilidad, reticencia, recelo, temor, se bloquean ante la

posibilidad de recibir ayuda o bien tienden a plantear demandas idealizadas que son imposibles de satisfacer.

Los recursos disponibles

Consiste en valorar todos los factores externos y entre ellos los recursos de que dispone tanto la víctima del maltrato como la familia para cubrir sus necesidades básicas y complementarias. Es fundamental para elaborar la estrategia de intervención.

Conclusión

La evidencia de que sí existen los malos tratos que afectan a las personas mayores es una realidad intuida en nuestra sociedad. Asimismo, hemos podido comprobar que existe una gran variabilidad conceptual respecto las definiciones y los tipos de maltrato. A partir de los conocimientos que disponemos se trata de ir avanzando en el estudio de los indicadores y factores que nos ayuden a identificarlos. Muchas son las barreras que nos impiden el detectar las situaciones de los malos tratos a personas mayores y una de ellas es el silencio que se produce bien en las propias víctimas, bien en su entorno. Por todo ello es importante potenciar las acciones de sensibilización y de concienciación dirigidas a la población en general sobre la forma de violencia más oculta, la ejercida a las personas mayores.

Bibliografía

SAN-MARTÍN, J. (2001). *La violencia y sus claves*. Barcelona: Ariel.

Naciones Unidas. Asamblea General de las Naciones Unidas (1991).

Principios de Naciones Unidas a favor de las personas de edad. Resolución 46/91 Adoptada el 16 de diciembre de 1991.

Nueva York:Naciones Unidas.

Federación Internacional de la Vejez (1992). *Declaración de la Federación Internacional de la Vejez sobre los derechos y las responsabilidades de las personas de edad*. Washington, DC: FIV.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2003). *Plan de Acción para las Personas Mayores 2003-2007*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

Informe Belmont. (1978). *The National Commission for the protection of Humans Subjects of Biomedical and Behavioural Research*. Baltimore: Belmont Center.

TRIADÓ, C., MARTÍNEZ, G., Y VILLAR, F. (2000). *Psicología del desenvolupament: adolescència, maduresa i senectut*. Barcelona: Edicions Universitat de Barcelona.

BURSTON, G.R. (1975). "Granny battering". *The British Medical Journal*, 3, 592

BUTLER, R. (1980). Ageism: A foreword. *Journal of Social Issues*, 36, 8-11.

BENNETT, G., y KINGSTON, P. (1993). *Elder abuse: concepts, theories and interventions*. Londres: Chapman and Hall.

TABUEÑA, C.M. (1999b). Activitats preventives per a la gent gran. En *Llibre blanc*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Sanitat i Seguretat Social.

HUDSON, M. (1991). Elder mistreatment: taxonomy with definitions by Delphi. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 3 (2), 1-20

KESSEL H., MARÍN, N., MATORANA, N., Castañeda, L., Pageo, M. y Carrión J. (1996). Primera Conferencia Nacional de Consenso sobre el anciano maltratado. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, 31(6), 367-372.

Organización Mundial de la Salud (2002). *Declaración de Toronto para la prevención Global del Maltrato de las Personas Mayores*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

National Center on Elder Abuse (NCEA) (1998). *The National Elder Abuse Incidence Study (NEAIS)*. Final Report. Prepared for the Administration on Aging in collaboration with West at, Inc.

GUIJARRO, A. (2001). El Síndrome de la Abuela Esclava Pandemia del Siglo XXI. *Investigación Clínica*, 4(4), 407-410.

LEE, S. (2003). Caring for grandchildren increases women's heart disease risk. *American*

Journal of Public Health, 93(11), 1939-44.
Clark, A., Mankikar, G., y Gray, I. (1975). Diogenes Syndrome. *Lancet*, 15, 366-368.

DE LA GÁNDARA, J. (1995). *Envejecer en soledad*. Madrid: Popular.

BRAUN, K.L., SUZUKI, K., CUSICK, C., Y HOWARD-CARHART, K. (1997). Developing and testing training materials on elder abuse and neglect for nurse aides. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 9 (1), 1-15.

SPENCER, C. (1994). *Les mauvais traitements et la négligence envers les personnes âgées en milieu institutionnel*. Ottawa: Santé Canadá.

Edad & Vida. (2000). *Las personas mayores dependientes en España: análisis de la revolución futura de los costes asistenciales*. Barcelona: Centre de recerca en Economía i Salut- CRES.

FORBES, W.F., JACKSON, J.A., y KRAUS, A.S. (1987). *Institutionalization of the elderly in Canada*. Toronto: Butterworths.

Organización Mundial de la Salud. Red Internacional para la Prevención del Maltrato al Mayor (2001). Voces Ausentes. *Opinión de las personas mayores sobre el maltrato al mayor*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

Trabajo Social y Violencia contra las Mujeres

M^a Montserrat Margarit Castells

Resumen

Este artículo habla de la violencia contra la mujer que se da en nuestra sociedad, como determinados valores y estilos de vida sexistas están presentes en los abusos y maltratos contra la mujer. Habla también del papel del Trabajo Social y su intervención en el ámbito de la mujer y, por último, presenta un Protocolo de Actuación e Intervención en el ámbito de la Violencia contra la Mujer.

Abstract

This article talks about the violence against the woman that takes place in the society, how certain sexist values and lifestyles are present in the abuses and mistreatmt against women. It also presents the rol of the Social Work and its intervention in this field, and shows a Protocol of Procedenes and Intervention in the Field of the Violence against Woman.

Palabras clave

Violencia, mujer, sexualidad, intervención, Trabajo Social.

Key words

Violence, woman, sexuality, intervention, Social Work.

M^a Montserrat Margarit Castells

Diplomada en Trabajo Social. Trabajadora Social del PASSIR:(Programa d'Atenció Sanitaria a la Salut Sexual i Reproductiva). CAP "Bages" (Centro de Atención Primaria). Barcelona.

La intencionalidad de este artículo es presentar como el *Sexo Femenino*, y por tanto su *Sexualidad*, no es ajeno a la *Violencia contra la Mujer* que se da en nuestra sociedad. Son aspectos que van cogidos de la mano. En la sexualidad acostumbra a darse una pugna por el poder, un poder que se da de forma implícita en la pareja, apareciendo conflictos sobre el *rol de género*. Es curioso observar que lo que suele considerarse sexualmente correcto y estimulante, cuando se hace referencia al *rol del varón*, y que parece radicar en una forma de comportarse que indica que ha triunfado socialmente y, en contraposición, el atractivo de la mujer queda realzado por una conducta pasiva y de sumisión, en una sociedad que presiona y espera que la mujer ejerza su rol de manera "*adecuada*", centrado en unas actitudes de buena esposa y madre. No hacerlo supone romper, enfrentarse, cambiar las normas fuertemente tejidas a lo largo de la historia.

La relación existente, por tanto, entre hombre y mujer, es una relación de desigualdad, es una relación basada en la afirmación de la superioridad de un sexo sobre el otro.

Existen unas formas de organización social, unos valores y unos estilos de vida en los que prevalecen actitudes y actos procedentes de una cultura patriarcal, donde el *sexismo* está presente en todos los ámbitos de la vida y de las relaciones humanas, y de forma fragante en abusos y maltratos contra las mujeres, la mayoría de veces llevado a cabo en actos *contra la sexualidad de la propia mujer*. En la mayoría de culturas, a lo largo de los siglos, el hombre (entendido como definición masculina) se

ha atribuido la representación del poder, sometiendo sexualmente a la mujer.

Estos contextos culturales se aprenden y se transmiten de forma, incluso, inconsciente y funcionan implícitamente en todos los estamentos, tanto públicos como sociales, (en las relaciones familiares, en los ámbitos laborales, educativos, religiosos, judiciales...), e incluso en los de ocio).

Estamos hablando, pues, de un fenómeno social de múltiples y diferentes dimensiones, lo que llamaríamos en trabajo social: "*una problemática multicasual*". Consecuentemente su abordaje necesitará de una intervención multidisciplinar, y por supuesto, interinstitucional.

La *sexualidad* es un proceso con diferentes dimensiones: *bio-psico-sociales*, aspectos que abarcan perspectivas que van desde la psicología a los distintos valores de cada sociedad y de cada cultura, siendo vivida, por tanto, de forma: *sociocultural, psicológica, cognitiva, conductual, humanista...*, sin olvidar una de sus características más importantes: *la comunicación* y la interrelación entre las personas. Pero esta función sexual puede convertirse en un problema de cualquier tipo, pudiendo pasar a ser fuente de *ansiedad, de angustia y de frustración*, lo que puede generar una sensación de malestar e insatisfacción, repercutiendo en las relaciones interpersonales y convirtiéndose en posibles conductas agresivas y/o violentas.

De aquí que su relación con la *Violencia contra la Mujer*, su abordaje y su tratamiento, tendrán que seguir caminos paralelos. A lo largo de estas páginas aparecerá de forma

más asidua el término, (*violencia contra la mujer*), dando por supuesto que estamos hablando no solamente de malos tratos referidos a lesiones físicas y psíquicas, sino y también, de las *agresiones sexuales, de los abusos, del acoso y las violaciones*. Por este motivo, creemos interesante mostrar algunas definiciones, que nos ayudarán y facilitarán la comprensión, tanto del vocabulario como de su sentido, ya que no podemos olvidar que el origen de todas estas actitudes, haciendo un análisis de las mismas, están basadas en la interpretación social de la diferencia sexual como argumento para la subordinación de las mujeres.

Definiciones

Sexo: Son las características físicas que diferencian los hombres de las mujeres.

Género: Es la manifestación de las características sociales y culturales que diferencian los roles masculinos y femeninos.

Violencia sexual: Actos que atentan contra la libertad sexual de la persona y lesionan su dignidad: Ej.: Relaciones sexuales forzadas, abuso, violación...

Abuso: Tracto indigno a una persona de menor experiencia y menor fuerza. Hacer mal uso de la confianza depositada. Abuso de superioridad y aprovecharse de la desproporción entre el agresor y la víctima.

Concepto cultural de la Violencia

La OMS la define como "*El uso intencional de la fuerza física o el poder contra uno mismo, hacia otras personas, grupos o comunidades y que tiene como consecuencias probables lesiones físicas, daños psicológicos, alteraciones del desarrollo, abandono e incluso la muerte*". La OMS incluye la intencionalidad de producir daño en estos actos.

La OMS diferencia tres tipos de violencia: "*Auto-violencia*": que incluye el suicidio y la auto-agresión; "*Violencia interpersonal*": que incluye la violencia familiar y de la pareja (siempre entre convivientes); "*Violencia comunitaria*": agresión por extraños al medio familiar; y "*Violencia colectiva*": que puede ser social, económica y política.

A lo largo de la historia se ha aceptado y tolerado estos conceptos como una forma y uso de poder y también como una actividad para resolver tensiones y conflictos.

La violencia está generalizada e impregnada en la sociedad, manifestándose en formas distintas según el ámbito en que se produzca. Por ello y repasando su bibliografía nos encontramos con diferentes definiciones.

En este artículo, nos centraremos en el concepto de violencia de género y/o violencia contra la mujer, la cual también presenta distintas definiciones y terminologías, que se utilizan para referirse a esta problemática y que como podremos observar hacen referencia al hecho de ser

Mujer, lo que conlleva implícitamente pertenecer al sexo femenino.

"Violencia Familiar": Se define como: *Aquellas agresiones físicas, psicológicas, sexuales o de otra índole, infligidas por personas del medio familiar y dirigidas, generalmente, a los miembros más vulnerables de la misma: niños, mujeres y ancianos.*

"Violencia en la pareja": Se define como: *Aquellas agresiones que se producen en el ámbito privado, en el que el agresor, generalmente, tiene una relación de pareja con la víctima.* Dos elementos deben de tenerse en cuenta en la definición: la reiteración o habitualidad de los actos violentos y la situación de dominio del agresor, que utiliza la violencia para el sometimiento y control de la víctima. Este término se equipara con frecuencia en la literatura a *"Violencia Doméstica"* y a *"Violencia conyugal"*.

"Violencia de género": Este término hace referencia específica a la violencia contra la mujer, utilizada como instrumento para mantener la discriminación, la desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres. Comprende la violencia física, sexual y psicológica, incluidas las amenazas, la coacción o la privación arbitraria de libertad, que ocurre en la vida pública o privada y cuyo principal factor de riesgo lo constituye el hecho de ser mujer.

En nuestro texto en lugar de utilizar el término *"Violencia de género"*, hablaremos de la *"Violencia contra las Mujeres"*, que como se recoge en el artículo nº 1 de la *"Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la Mujer"* de las Naciones Unidas, hace referencia a *"todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para las mujeres, inclusive*

las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se produce en la vida pública o privada".

En la conferencia Mundial sobre las Mujeres celebrada en Beijing (China) en 1995, se reconoce que la violencia contra las mujeres es un obstáculo para la igualdad, el desarrollo y la paz de los pueblos, impidiendo que las mujeres disfruten de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

Frecuentemente este tipo de violencia se produce dentro de las familias, en el lugar de trabajo, en las escuelas y en la sociedad en general, como hemos podido constatar en las anteriores definiciones.

Las causas principales que conducen a esta violencia, las encontramos en el propio silencio de la mujer, el miedo, la vergüenza, las pocas leyes (hasta el momento) adecuadas para erradicarla, el tratamiento inadecuado sobre la imagen de la mujer en los medios de comunicación, reforzando una imagen y un lenguaje marcadamente diferentes para cada uno de los sexos, apareciendo las mujeres y las niñas en roles y situaciones de clara desigualdad y subordinación.

La otra finalidad de este artículo es dar a conocer el *Protocolo* que se ha diseñado como instrumento para poder paliar y abordar esta problemática: *"Protocol d'Actuació contra la Violència Domèstica a la ciutat de Manresa i a la comarca del Bages"* (Barcelona). Protocolo que se utiliza como herramienta de ayuda a los profesionales que intervienen en el seguimiento de estos casos, pero que también sirve de ayuda a las propias mujeres, dándoles orientación sobre lo

que les está pasando, lo que se puede hacer, donde acudir, pasos que se deben dar para acceder a ciertos recursos creados para poder paliar, de alguna manera, su situación y poderse plantear medidas dirigidas a la prevención y detección del problema.

Sabemos y somos conscientes, tanto profesionalmente como por ser mujeres, que son objetivos difíciles de conseguir, pero tenemos una firme voluntad en intentar llevarlo a término.

Me gustaría resaltar como esta lacra social incide en la organización de la misma sociedad en que vivimos. Las investigaciones en el ámbito de la violencia contra la mujer, ha demostrado que concurren diferentes factores de riesgo. Factores de riesgo que tienen su origen en actitudes socioculturales, en condiciones sociales de marginación y desigualdad, en relaciones conflictivas familiares, en trastornos psicopatológicos y sociales (como abuso de alcohol y drogas) entre otros.

La violencia contra la mujer ha de ser tratada como un problema social y cultural.

En este apartado tenemos que hacer una reflexión sobre estos aspectos que acabo de señalar. Son aspectos sociales y culturales que se añaden al problema en sí mismo, pero tiene que quedar claro que no solamente por el hecho de existir estos factores de riesgo, desfavorables evidentemente para todo el proceso, no es suficiente causa para que se produzcan situaciones de maltrato y/o de abuso sexual.

Básicamente son factores psicológicos, sociales y culturales, que en nuestro *"argot"* profesional llamamos: *"Factores de riesgo"*. Factores que ayudan a entorpecer el proceso, pero no explican la violencia, la cual no puede justificarse ni asociarse simplemente a estos factores.

Estos factores o causas, entrañan en lo que llamamos *Mitos y Estereotipos*, los cuales forman parte de nuestro *"bagaje cognitivo"* y los tenemos incorporados a través del proceso de socialización, interviniendo en la reacción conductual y emocional de las personas, actuando sobre las víctimas, sobre los agresores y, también, sobre los profesionales que estamos en contacto con la problemática, provocando lo que denominamos victimización secundaria. Tiene que haber un reconocimiento de estos mitos que afectan a esta problemática. Este reconocimiento será un paso imprescindible para la comprensión, el análisis y consecuentemente la intervención y tratamiento.

Ante estos diagnósticos los profesionales en Trabajo Social no podemos permanecer ajenos a este problema social y nuestra intervención será necesaria en cuanto a la detección, atención, orientación, derivación, tratamiento y prevención del mismo. La víctima de esta violencia puede presentar aspectos físicos, de salud, psicológicos y sociales que le generarán situaciones de desequilibrio, tanto a la propia mujer afectada como a sus allegados. Por este motivo en este ámbito, y problema social, el abordaje del mismo será siempre un abordaje interdisciplinar y multidisciplinar, ya que será la única forma de llegar a conseguir resultados efectivos.

Trabajo Social y su intervención en el ámbito de la Mujer

Quisiera saber explicar el concepto de Trabajo Social ligado a la *Acción Social* y por tanto a su *Política Social* y, en definitiva, a como se *interviene en la sociedad*. En una sociedad que es dinámica y no estática, una sociedad que va cambiando a ritmo trepidante, una sociedad en la que los trabajadores sociales ayudamos y intervenimos en todos estos cambios. El trabajador social será uno de los agentes principales para ayudar a modificar conductas, tanto individuales como en colectivos y, al mismo tiempo, tendrá que actuar sobre los factores sociales inherentes en nuestra sociedad, ayudando en los cambios sociales de la misma. Toda esta intervención se llevará a cabo en base a nuestra formación generalizada en Ciencias Sociales, ya sea desde una visión teórica como en la aplicación de las técnicas que le son propias.

Las funciones y encuadre de esta intervención se basarán en:

- Informar -Asistencial: aplicando circuitos establecidos
- Asesorar " " protocolos
- Soporte psico-social utilizando recursos y derivaciones.
- Evaluación -Seguimiento...etc ...

Este sería más o menos el tipo de intervención clásica, pero creo que no podemos obviar nuevas, viejas y diferentes formas de actuar, como muy bien reflexionan algunos profesionales actuales. Hago aquí referencia a la Ponencia *"La mitad Sur del cielo"*, de Silvia Navarro Pedreño, presentada el en X Congreso Estatal

de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, celebrado en Canarias en el mes de octubre de 2004, con el subtítulo de: *"Mujer, saber, experiencia creadora y compromiso en Trabajo Social"*, donde nos dice: "... quizás los trabajadores sociales tendríamos que saber volver a la esencia de nuestra profesión y dejar entrar otras formas de actuar que poco a poco se han ido marginando..." Comparto plenamente esta reflexión. Tiene que haber, es lógico y natural, una incorporación de nuevas tecnologías y nuevos instrumentos, pero creo que el Trabajo Social ha ido olvidando su esencia más humana siguiendo un camino más hipertecnificado, el cual, por otra parte tenemos, también, que saberlo utilizar cuando es necesario.

Nuestra disciplina ha sido definida, en multitud de ocasiones y por muchos autores, como una ciencia, una tecnología y, porque no, como un arte. Un arte de relación con el otro, de saber utilizar la empatía, de saber escuchar sin llegar a confundirte con el otro. Según Silvia Navarro, en la misma Ponencia, nos dice que en este arte las mujeres tenemos una práctica de miles de años, tenemos un saber hacer sobre el cuidado y el reconocimiento del otro que nos puede ayudar, sin confundirnos a intervenir con una *"conciencia crítica"* en situaciones conflictivas y/o de marginalidad sobre diferentes sectores de la población, intentando diagnosticar las causas que intervienen, para poder llevar a cabo la *acción social*. Lo que en Trabajo Social llamaríamos trabajar sobre la *causa-efecto*.

Resumiendo, el Trabajo Social es una disciplina (sea ciencia, técnica o arte...) que tiene que *intervenir en la sociedad*, y por eso,

el hecho de que las mujeres seamos más hábiles en este menester nos puede ayudar en dar este enfoque más humano y más sensible del que nos habla Silvia Navarro en su Ponencia: "... humanismo experimental y vivido, que dé sentido y espíritu al saber conceptual e instrumental que aprendemos...", "... Es esencial aceptar que el rigor científico-técnico no está reñido con una orientación artística inherente en las habilidades relacionales a través de las cuales desarrollamos nuestra acción profesional..."

Todas estas reflexiones las llevo a colación para presentar una intervención social llevada a cabo de forma técnica y teórica (como es un Protocolo), pero, con una perspectiva novedosa y unas actitudes abiertas a todo este pensamiento y, como no, con visión de mujer y trabajadora social.

Trabajo en equipo y Trabajo en Red

Los trabajadores sociales estamos, tradicionalmente, más acostumbrados a trabajar individualmente (desde una perspectiva de disciplina). Por este motivo intervenir en la elaboración de un Protocolo multidisciplinar e interdisciplinar requiere saber y aprender a modificar esquemas de intervención y de análisis. El trabajo en equipo multidisciplinar es un trabajo de elaboración colectiva y, por tanto, se tiene que estar alerta ya que se presentarán dificultades específicas que tendrán que ser afrontadas con actuaciones también específicas. Se tiene que aprender a integrar las diferencias y saber sacar

provecho de las mismas. Es importante no hablar de equipo, sino de *Trabajo en Equipo*.

Tienen que existir unos objetivos comunes y concretos, un método de trabajo elaborado conjuntamente para poderlo ir desarrollando y aplicando en la práctica diaria de los diferentes agentes/profesionales que lo utilizarán.

Los objetivos a alcanzar con este Protocolo son muy complejos y difíciles, pues intervienen multitud y diferentes causas, así como gran cantidad de elementos sociales, culturales, educacionales, legales, judiciales, policiales..., etc., que se entrelazan y que no se pueden tratar de forma individual. Por este motivo la intervención tiene que realizarse en forma de *red*. Intervención y tratamiento que se conoce como *"Trabajo en Red"*.

En catalán *red* significa *xarxa*, palabra que puede expresar un significado algo distinto. Por este motivo, especificaré lo que se entiende en Catalunya por *"Treball en Xarxa"*.

Jorge Barudy (2002) define la *"Xarxa"* a través de la metáfora del Trapacista. Refiere que la unión de muchos hilos es lo que da consistencia y permite el repartimiento del peso, de manera que nos protege y permite darnos y dar soporte.

La *red* (*"xarxa"*) tiene sentido en la medida que asocia aspectos diversos y permite trabajar en direcciones y objetivos comunes y, a la vez, también actúa como potenciadora de los recursos, tanto propios como sociales, de las personas afectadas. Es, pues, desde esta perspectiva, dar atención a las personas y soporte a los profesionales,

que el trabajo en red ayuda a la creación de instrumentos que pueden facilitar las intervenciones propias de cada agente/profesional, de su disciplina y de cada una de las Instituciones implicadas.

El protocolo será el resultado, sobretodo, de este trabajo en red. Será un instrumento elaborado y consensuado por los diferentes agentes/profesionales implicados en la intervención en una problemática determinada, con el objetivo de posibilitar que las actuaciones e intervenciones sean lo máximo posible de coordinadas y eficaces. Todo ello sin olvidar la intervención individual que será necesario aplicar en muchos momentos del proceso. Pero no podemos olvidar que la *causa-efecto* que puede conllevar un maltrato, en última instancia, tendrá de ser atendida de forma colectiva, para poder garantizar tanto su aplicación asistencial como sus resultados, siguiendo técnicas y premisas referentes tanto al Trabajo Social como del Trabajo en Equipo.

Así pues siguiendo estas definiciones, estas técnicas y esta metodología, es como elaboramos un Protocolo de Actuación e Intervención en el ámbito de la Violencia contra la Mujer.

Puesta en marcha del Protocolo, su elaboración y su metodología

"El Protocolo es un instrumento de trabajo, nunca puede ser un fin en si mismo".

Teniendo presente todos los elementos que intervienen en la violencia contra la

mujer y recogiendo todas las reflexiones que hemos ido mencionando sobre el Trabajo Social, los profesionales que trabajamos y elaboramos este Protocolo, decidimos que su abordaje tenía que incluir, necesariamente, todos los ámbitos de actuación y acción social que están implicados y que son: el individual, el asistencial, el comunitario, el político, el educativo-cultural, el sanitario, el legal, el judicial, y los cuerpos policiales.

La violencia contra la mujer en el ámbito familiar presenta unas características, dependiendo del momento que la mujer esté viviendo: (*inicio de una relación, convivencia ya de tiempo, primer embarazo, separación..., etc.*), lo que implica que pueden darse una gran variedad de situaciones, presentando, la mujer maltratada, necesidades que variarán según el momento de este proceso, sin olvidar el contemplar si existen o no recursos de soporte de la propia mujer. Las intervenciones y actuaciones tienen que reconocer en qué fase del proceso se encuentra la mujer, para poder atender la diversidad de situaciones que se puedan dar. Por consiguiente, el Protocolo será el instrumento que ordenará, acordará y hará efectivas las diferentes actuaciones de los distintos agentes que intervienen, para poder rentabilizar todos los recursos, según las necesidades detectadas, llevando a cabo un abordaje integral que favorezca a la propia mujer y establezca canales de comunicación entre los diferentes ámbitos implicados, para poder trabajar de forma coordinada y complementaria.

Bajo estos criterios de trabajo en equipo, de trabajo en red, y desde las perspectivas que hemos ido enumerando, fuimos elaborando

nuestro Protocolo de actuación con el propósito de trabajar objetivos comunes, a la vez que permitíamos el poder actuar y hacer uso tanto de los recursos sociales, legales, judiciales, policiales..., existentes, como de los recursos naturales de las propias mujeres afectadas. Creemos que el trabajo en equipo, y sobretodo en este campo, tiene sentido y creemos ayudará a que las diferentes intervenciones propias de cada disciplina y de cada institución sean más efectivas.

Como resultado de estos objetivos, el Protocolo facilitará la coordinación y derivación de los propios casos, evitando el riesgo de victimización secundaria que puede padecer la mujer en algunas circunstancias.

Inicio

Con estos supuestos iniciamos el trabajo, respondiendo a una necesidad detectada y vivida tanto por los profesionales que trabajamos directamente en el ámbito de la mujer, como profesionales de servicios sociales, de sanidad, judiciales, policiales..., así como de la voluntad política expresada por parte de la *"Regidoria de Polítiques per a la Dona de l'Ajuntament de Manresa"* (Concejalía de Política para la Mujer del Ayuntamiento de Manresa), con el fin de poder actuar e intervenir en este fenómeno complejo y multicasual, impulsando un instrumento de actuación que permitiera racionalizar y optimizar los recursos existentes, así como sumar y coordinar las diferentes intervenciones.

Desde las Administraciones Locales, en

Catalunya, , se recomienda que todas las iniciativas de trabajo sobre este tema tiendan a ser como *"multiagencias"*, donde estén incluidos las propias autoridades y organismos locales, la policía y entidades sociales.

La Administración Local es la más cercana a las ciudadanas/nos y, en cuanto al fenómeno de la Violencia contra las Mujeres, se considera que debe ser uno de los espacios de actuación, aunque no el único. Las iniciativas que puedan existir en los municipios tienen que irse concretando en diferentes actuaciones. Entre ellas, y como muy importantes destacaremos:

- *Formación específica para los profesionales y agentes sociales implicados en esta intervención.*

- *Detección, la prevención, el tratamiento y la coordinación de todo el colectivo implicado en el abordaje de la violencia familiar y en especial en la que afecta a la mujer en particular.*

En este proceso dinámico de construcción y trabajo en equipo, cabe resaltar que mayoritariamente éramos Trabajadoras Sociales. Por ello utilizamos en su elaboración, básicamente, técnicas propias de nuestra disciplina, aplicando las estructuras del trabajo en equipo, entrando en un proceso dinámico de construcción del propio equipo. Como todo trabajo multidisciplinar e interinstitucional ha ayudado a romper muchos estereotipos y mitos de unos sobre los otros y en muchas ocasiones ha supuesto una revisión crítica de la misma tarea profesional.

Elaboración y Metodología

Marco Teórico

En esta primera parte de la elaboración del Protocolo, su marco teórico se dividió en dos apartados. El primero se refiere a la explicación sobre el fenómeno de la violencia, sus conceptos, su carácter social, sus características y sus creencias culturales, asociadas y definidas de forma amplia, lo que se conoce como "sociedad patriarcal", con las definiciones culturales de lo que significa ser mujer u hombre.

Es en este apartado donde se definen las características de la Violencia contra la Mujer y sus factores, su carácter cíclico, conocido en la literatura como "Ciclo de la Violencia", y sus tres factores que son: "Acumulación de tensiones"; "Episodios agudos-explosión de la violencia", y "Arrepentimiento y reconciliación". También se expuso la Tipología de la Violencia, definiendo lo que se entiende como: "Maltrato psicológico"; "Maltrato físico"; "Maltrato sexual". Específicamente que pueden darse todos los maltratos a la vez e incluso sumarse otros como: sociales, económicos... etc.

También se presentaron las Etapas del proceso respecto a la violencia contra la mujer: sus antecedentes; su inicio (primer episodio); su cronificación; la crisis (producida, generalmente, por algún detonante grave). Es en esta etapa cuando la mujer acude en demanda de ayuda de forma urgente. Y, por último, la etapa de recuperación.

En el segundo apartado, es donde se hace referencia al marco legal (*Constitución Española*

1978) y sus ordenamientos jurídicos y legales, tanto los referentes al ámbito Penal como al Civil, dando una explicación sobre el conjunto de los procesos, relacionados la mayoría de ellos, con el derecho de familia.

En la Constitución Española (1978) queda reflejado cuando se vulnera la misma. La norma constitucional contempla en su texto diferentes artículos estrechamente relacionados con la violencia contra la mujer, entre los cuales destacaremos los siguientes: "*La dignidad de la persona*" (art. 10 CE), "*El derecho a la integridad física y moral*" (art. 15 CE), "*El derecho a la vida*", "*La igualdad frente a la Ley*" (art. 14.1 CE).

Como respuesta a estos derechos y valores fundamentales se aplicará el ordenamiento jurídico, que es lo que dará respuesta efectiva y real a estos pronunciamientos y en especial a las situaciones de violencia contra las mujeres.

Se especifica el tratamiento jurídico referente al ámbito Penal (art. 173 del Código P.) donde se describe y castiga como delito la *Violencia Doméstica* y sus modalidades: "*Física, Psíquica y Sexual*", como puede manifestarse; golpes, patadas, amenazas, obligar a tener relaciones sexuales..., y como se especifican en el Código Penal (Delitos o Faltas), siempre y cuando la víctima haya denunciado la situación.

En este apartado, también se hace referencia a las modificaciones del propio Código Penal en esta materia, como por Ej.: las penas "*de alejamiento y de no aproximación a la víctima*".

También se presentaron las medidas que se aplican en el Código Civil y que

hacen referencia a aspectos sociales muy importantes, como por ejemplo:

- Guarda y custodia de los hijos.
- Ejercicio de la patria potestad.
- Derecho a visitas... .
- Fijación de pensiones por alimentos.
- Atribución del uso del domicilio familiar... etc., y cualquier otra medida según las circunstancias del caso.

Toda esta introducción teórica, referente al Marco Legal, pretende dar una visión global de los aspectos más relevantes que regulan la violencia contra la mujer.

Sirve a los agentes/profesionales para conocer las alternativas legales existentes hasta el momento, teniendo presente que es un tema en el cual se está trabajando e incorporando muchas y nuevas leyes.

Configuración y definición del Protocolo

En este capítulo se realizó la configuración y definición del mismo Protocolo, consensuado entre todos los agentes con la finalidad de compartir conceptos y utilizar el mismo vocabulario.

Es en este segundo apartado donde se habla del proceso y del método empleado en su elaboración. Metodológicamente se siguió siempre una misma estructura, se fijaron las definiciones, los objetivos, estrategias, y se diseño la actuación de cada Servicio.

Agentes participantes

Los agentes sociales que actualmente forman parte del Protocolo son los siguientes:

- Ajuntament de Manresa. (Servicios Sociales y Policía Local).
- Col.legi d'Advocats. Delegación de Manresa.
- Col.legi de Traballadors Socials de Catalunya. Delegación Manresa.
- Consell Comarcal del Bages. Coordinador de los 35 Municipios del Bages.
- Fundació ALTHAIA: Servicios Asistenciales Sanitarios de Manresa:

Hospitales, Centros de Atención Primaria y Servicios y Unidades de Urgencias.

- Servei Català de la Salut: Áreas Básicas de Salut (CAPS) y Programas Específicos como el PASSIR.
- Jutjat de Primera Instancia e Instrucció del partido judicial de Manresa.
- "Mossos d'Esquadra" de la Regió Policial de la Catalunya Central.

Como todo trabajo dinámico está abierto a la posibilidad de nuevas incorporaciones, si se considerara necesario.

En los anexos del documento se encuentran las direcciones, teléfonos, horarios y profesionales de referencia de cada Servicio y de cada ámbito.

Se creó un equipo denominado "Plenario" que reunía a todos los profesionales que representaban los diferentes agentes sociales e Instituciones. Al mismo tiempo se formó una "Comisión Técnica", formada por profesionales que fueron designados por el Plenario. Esta Comisión Técnica era menos numerosa y permitía hacer reuniones de trabajo más ágiles y operativas. También se crearon diferentes "Comisiones de Trabajo", las cuales trabajaron diferentes aspectos como:

- Demanda expresada en situación de crisis.
- Demanda expresada en situación de *No* crisis.

La elaboración de estos trabajos tuvo un período de más/menos 2 años de duración (del 2002 a mediados del 2004).

En febrero del 2004 el *Plenario* aprobó el circuito del Protocolo, que establece, cuando haya una demanda en *situación de crisis*, los criterios de actuación y estrategias a aplicar. También se acordó crear una comisión de trabajo para la fase de intervención, una vez la demanda en situación de crisis haya sido atendida.

En esta segunda parte es donde se especifica qué tipo de violencia será la atendida, (física, psíquica, sexual) y a que población va dirigida la actuación y aplicación del Protocolo: mujeres mayores de 18 años que están en situación de violencia.

En otro apartado, de esta segunda parte, es donde se anuncia el objetivo general, que es el siguiente: "Mejorar la intervención en la problemática de la Violencia Doméstica en

Manresa y en los municipios de la Comarca del Bages, mediante el trabajo en red entre los diferentes ámbitos implicados en la intervención de estas situaciones, con la finalidad de mejorar la situación de las personas que la padecen".

Evidentemente, también, se fijaron los objetivos específicos y operativos, que de forma resumida pasamos a reseñar:

- Dar una buena atención.
- Impulsar un marco de actuación para conocer y optimizar los recursos existentes.
- Sensibilizar a los profesionales en la necesidad de una actuación conjunta.
- Formar a los diferentes profesionales con conocimientos especializados y con metodologías unitarias.
- Evitar la victimización secundaria.
- Llevar un seguimiento del propio Protocolo, para su evaluación e incorporación de mejoras en un futuro.
- Difusión pública y profesional del propio Protocolo.

Asimismo se diseñaron las estrategias globales a utilizar, como resultado del proceso de elaboración. Estas estrategias son las siguientes:

- Formación a todos los profesionales implicados.
- Utilización de material común (ya

existente) para todos los profesionales.

- Elaboración de material común propio del Protocolo.(Ej.: Acogida especializada en urgencias,... etc.).
- Diferenciar las demandas: Demanda expresada y demanda NO expresada.
- Publicación de un tríptico informativo, con un contenido que sirva a la víctima para aprender a identificar su situación y saber buscar ayuda en las instituciones correspondientes. (Este tríptico está a disposición de todos los agentes pertenecientes al circuito).
- Seguimiento de la implementación del Protocolo a través de la creación de una comisión de seguimiento con la finalidad de detectar errores del propio circuito, para poderlo mejorar y modificar si es necesario.

Este Protocolo se aprobó, en Pleno Municipal y con la firma de consentimiento expresado de todos los agentes implicados, en el mes de noviembre del 2004 y ha entrado en vigor en enero de 2005.

El punto tercero, del Protocolo, habla y presenta el circuito, así como cuál tiene que ser su canal de entrada, especificando los diferentes agentes que están inscritos en el circuito a nivel local y comarcal y definiendo cuál debe ser su actuación.

En este punto tercero, es donde se define lo que se entenderá por: "*Demandas expresadas*": "La víctima identifica su situación de

abuso y expresa la necesidad de ayuda para recibir soporte, asesoramiento y protección". Esta demanda de ayuda puede ser de carácter urgente o no, por lo cual se pasa a definir la "situación de crisis", que será: "Una mujer de 18 años, o menor emancipada, que verbaliza la demanda de protección, cuando cree que hay un riesgo para su integridad física, psicológica y sexual". Se valorará si estamos delante de una situación de crisis debido a un suceso violento que requiere una atención inmediata. Puede tratarse de una atención médica (la víctima ha recibido recientemente violencia por la cual presenta lesiones graves o no, y que pueden ser tanto físicas como psicológicas y/o sexuales), como de una atención social, debido a que la víctima necesita de forma inmediata e ineludible atención de los Servicios Sociales: (Ej.: No tener alojamiento inmediato, no tener soporte familiar ni económico, existir menores implicados ... etc.).

Es en este apartado donde se especifican las pautas de actuación de cada agente/profesional con el objetivo de garantizar la máxima protección a la víctima y también con la finalidad de garantizar la coordinación de las acciones y de las estrategias a utilizar. Sirve asimismo para agilizar el proceso aplicando las mismas líneas de trabajo y potenciando la coordinación interprofesional e interinstitucional.

La elaboración de este circuito de intervención sobre la demanda expresada en situación de crisis, ha permitido poder ordenar una serie de estrategias que sirven para afrontar la situación de emergencia, llegando a acuerdos y criterios comunes para todos los agentes.

Circuitos que se aplicarán en todos los Servicios adscritos a la "Xarxa" y que se establecerán y utilizarán en los Servicios de Atención Primaria de Salud, tanto para las mujeres que presenten lesiones manifiestas, como para las mujeres que no presentándolas haya una sospecha fehaciente por parte del profesional.

Tanto los esquemas referentes al circuito, como las estrategias utilizadas en la actuación, se complementan con las Pautas a seguir en cada Servicio. Ejemplos de esta actuación en los Servicios de Urgencias:

Se pauta y se especifica como se tiene que atender a una Mujer cuando llega agredida, como se tiene que desarrollar la primera visita y como se tiene que valorar su estado, tanto físico como emocional, como darle la información, orientación y asesoramiento sobre todos los aspectos: médicos, legales, sociales.... Se especifica como se tiene que derivar y coordinar el caso con los otros agentes implicados en el proceso, llegando a acuerdos para utilizar de forma única los mismos recursos existentes en la red, tanto los referentes a los propios, los existentes en la ciudad de Manresa y su Comarca, como de los Servicios que se pueden facilitar desde la Generalitat, es decir, de la Comunidad Autónoma.

Este apartado del Protocolo, es extenso y muy clarificador, ya que hay los esquemas de cada uno de los circuitos pertenecientes a cada una de las Instituciones, especificando las diferentes actuaciones que tendrán que darse según la diversidad de cada caso, (Ej.: mujeres que viven en la misma ciudad de Manresa, mujeres que viven en algún pueblo de la comarca...),

los recursos existentes y como hacer uso de ellos, como derivar, la forma, los horarios... etc. Si se tiene de trasladar a la víctima, en caso de que lo precise y como hacerlo.

Demandas expresadas no urgentes

Igualmente se describe todo lo referente al proceso de la demanda expresada, que normalmente sucede en momentos no urgentes y que no se da, generalmente, en una situación de crisis.

Esto sucede cuando la víctima no solicita tomar medidas urgentes de protección, pero verbaliza e identifica una situación de violencia con carácter continuo y habitual, pudiendo haberse producido un rompimiento de la convivencia o vínculo y solicita ayuda, orientación y asesoramiento sobre su situación.

En la demanda expresada no urgente, el objetivo de la actuación es dar soporte y orientar, seguir el ritmo de la propia Mujer, si quiere o no, si está preparada o no, para activar el circuito de urgencia.

La violencia en estos casos puede encontrarse en diferentes estados, que pueden identificarse como una *Fase de instalación, de cronificación o de recuperación*.

En nuestro territorio no existen Servicios Especializados para atender este tipo de demanda, pasando a ser absorbida básicamente por los Servicios que prestan atención directa (Servicios de Atención Primaria), tanto los de carácter social como los de salud.

Debido, en cierto modo, a la sensibilización despertada con la elaboración del Protocolo, los diferentes Servicios implicados han ido elaborando circuitos internos y propios en los que han realizado una formación específica y han pactado criterios que fijan estrategias con el objetivo común de: conseguir que la Mujer deje de estar en la situación de violencia que haya descrito, y pueda recuperarse.

Los objetivos comunes que corresponden a esta actuación son los siguientes:

- Evitar la victimización secundaria.
- Optimizar los recursos existentes.
- Crear un material y lenguaje común.
- Orientar y dar soporte a la Mujer en este proceso, respetando las decisiones que adopte.
- Informar a la Mujer de la existencia del circuito de urgencia y de sus recursos.
- Impulsar una atención grupal, siempre que sea posible, destinada a las mujeres víctimas de la violencia.
- Mantener la privacidad y el carácter confidencial de la información.

Para favorecer todo éste trabajo se han diseñado unas estrategias comunes que pueden ayudar a atender a la Mujer de la forma más especializada posible, según sus necesidades y según sea su demanda.

Es importante reseñar que se ha elaborado un guión para una *Entrevista*

Especializada como proyecto piloto, para usar paralelamente al Protocolo. Es una entrevista estructurada que tiene como principal criterio contar siempre con el consentimiento informado de la propia Mujer. Servirá al profesional para formular un prediagnóstico y decidir si puede asumir el caso en seguimiento o no, y en caso de no poderlo asumir podrá derivarlo a otro Servicio, con la entrevista ya realizada, y así evitar la victimización secundaria.

Está previsto evaluar, por la Comisión de Seguimiento, su eficacia y su rendimiento práctico (más o menos a los 6 meses), valorando la continuación de su aplicación o no.

Se han fijado, también, canales de derivación lo más ágiles posible, pero que, al mismo tiempo, garanticen la confidencialidad de los datos obtenidos por la propia Mujer.

La consulta está prevista como herramienta de trabajo con una finalidad importante: *poder solicitar e intercambiar asesoramiento entre los profesionales implicados en cada caso*. Siempre contando, volvemos a repetirlo por la importancia que reviste, con el consentimiento informado de la Mujer y con garantías de la máxima confidencialidad.

También se señalan los criterios de atención y de derivación.

Demandas NO expresadas

La demanda no expresada, quizás es lo más difícil en cuanto a su intervención, es

cuando la Mujer no lo verbaliza, pudiendo incluso ser que no lo identifica, o no quiere expresarlo. Los profesionales tienen que hacer uso de todos sus conocimientos, de toda la experiencia de su buen hacer, para poder detectar a través de diferentes indicios, *aspectos físicos, psicológicos, sociales, medio ambientales, culturales,...* la existencia de la demanda.

Delante, pues, de todas éstas circunstancias, los objetivos a trabajar serán:

- Facilitar que la Mujer identifique que se está produciendo una situación de abuso o de maltrato.
- Formar a los profesionales para que puedan identificar las situaciones, los tipos, las fases, el ciclo de la violencia.
- Crear un vínculo de confidencialidad y ayuda. Crear un clima de confianza para facilitar que se produzca la demanda expresada.

En el Protocolo, en este apartado, se formulan una serie de *Observaciones y Recomendaciones*, teniendo presente la dificultad de intervenir cuando no ha habido demanda expresada. Estos aspectos serían los siguientes:

- No forzar a la Mujer hacia una conversación no querida por ella. En contraposición promover un clima de confianza que facilite y pueda pasar a expresarse libremente.

En caso de que el profesional detecte una situación grave y que se vea con la

responsabilidad legal de comunicarlo al juzgado, tendrá que decírselo de inmediato a la Mujer, explicándole el porqué de una decisión así y las consecuencias que puede conllevar: *Inicio de un expediente judicial de investigación, que será citada en el juzgado de guardia... etc.* Esta información dada a la Mujer es con la finalidad de que pueda tomar las medidas oportunas de protección, prevención y asesoramiento, si lo cree necesario.

Para terminar podemos considerar que el proceso iniciado con este Protocolo nos ofrece unas perspectivas alentadoras, de cara a la intervención en unas situaciones complejas y difíciles, como las que se derivan de la Violencia contra la Mujer.

Si bien para valorar los resultados habrá que fijar un período de tiempo suficiente, hasta el momento podemos constatar que el trabajo elaborado por todos los profesionales incluidos en este proceso, ha permitido analizar, investigar y aceptar, criterios y consideraciones que intervienen, de forma variada y compleja, en unas situaciones que, hoy en día, representan una de las problemáticas más graves que incide en la sociedad actual.

Hay que tener en cuenta, además, la incidencia que puede comportar la nueva ley que afectará a todos estos procesos. El 29 de diciembre de 2004 se aprobó por unanimidad, en el Parlamento de las Cortes Españolas, la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la Violencia de Género, entró en vigor el 29 de enero de 2005, excepto las previsiones de carácter penal y sobre tutela judicial que lo hará el 29 de junio de 2005, referente a

los aspectos laborales y de Seguridad Social esta Ley Orgánica se define como Ley de Derecho y como Ley Integral y Transversal.

El ámbito de la Ley actuará en temas como: Sensibilización, Educación y Formación. Incidiendo en los temas de igualdad y no discriminación sexista, otorgando derechos económicos, derechos laborales, programas de ocupación, inserción laboral (empresas sociales)...., y de asistencia social integral (Servicios Sociales), así como derecho a la asistencia sanitaria, dentro del sistema estatal, utilizando, a ser posible, Protocolos unificados. Cada Comunidad Autónoma podrá regular las prestaciones y sus recursos. Se crearán Juzgados especializados con la finalidad de que exista un único expediente.

Valoramos positivamente lo que la Ley significa a nivel de concienciación por parte de todos los políticos (Ley aprobada, excepcionalmente, por unanimidad).

Creemos, sinceramente, que esta Ley parte de unos criterios y principios que responden y pretenden dar respuestas a una realidad específica y cruel, a la vez, de Violencia contra las Mujeres.

Esperamos y deseamos que la implantación y desarrollo de sus actuaciones sirva para actuar sobre la multifactorialidad que genera este grave problema social.

Bibliografía

WILLIAM H. MASTERS, VIRGINIA E. JOHNSON, ROBERT C. KOLODNY. "La sexualidad Humana" (*Perspectivas clínicas y sociales*). Edit.: Grijaldo.
Colección: "Relaciones Humanas y Sexología".

CORSI J., "Violencia familiar": Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. Argentina. Ed.: Paidos 1997.

PLENCHETTE-BRISONNET, Claudine. "Mètode de Treball en Equip". Edit.: Pòrtic, S.A. INTRESS. (Institut de Treball Social i Serveis Socials). 1987.

PONENCIA: NAVARRO PEDREÑO, Sílvia. "La mitad sur del cielo": "Mujer, saber, experiencia creadora y compromiso en Trabajo Social". X Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Canarias, octubre 2004.

Generalitat de Catalunya. Edit.: Institut Català de la Dona. "Pla d'Acció i desenvolupament de les Polítiques de Dones a Catalunya. (2005-2007). Octubre 2004.

Diputació de Barcelona. Edit.: Oficina Tècnica del Pla d'Igualtat: "Reflexions en femení": "La intervenció en violència de gènere des de l'Administració Local: Protocols d'actuació i circuits d'actuació". Juny 2003.

Diputació de Barcelona. Edit.: Oficina Tècnica del Pla d'Igualtat: "VINICULA'T": "Materials per treballar amb dones maltractades". Novembre 2000.

Instituto de la Mujer. Edit.: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. "Violencia contra las Mujeres". Madrid 2000.

Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria (SemFYC): Edit.: Ministerio de Sanidad y Consumo: "Salud Pública": "Violencia Domestica". 2003.

Documentos PAPPS.: (Grupo de Salud Mental del Programa de Actividades de Prevención y Promoción de la Salud). Actividades Preventivas: "Violencia en la pareja: papel del médico de familia". Manuscrito marzo del 2003.

Trabajo Social y convivencia escolar: apuntes para una intervención eficaz

María Ferraz Dobarro

Resumen

Para el sistema educativo actual, lograr unas escuelas libres de violencia es un gran reto. El papel de Trabajadoras y Trabajadores Sociales en el marco escolar se revela clave para contribuir a la mejora de las relaciones interpersonales entre el alumnado, sus familias, el personal de los centros,... La mejora de la convivencia escolar pasa por aprender a resolver conflictos de forma no agresiva y por promover los derechos y la confianza del alumnado en el sistema educativo. Este artículo apunta algunas ideas para conseguir unas aulas más seguras, igualitarias y democráticas.

Abstract

For actual educative system, to manage a free violence schools is a big challenge. The role of Social Workers in this task is very important to improve relationships between students, parents, staff,... Resolve conflicts in non violent ways, promote the rights and peaceful schools contributes to improve convivence. In this text appears some ideas for a safe, equal and democratic classrooms.

Palabras clave

Convivencia escolar, Trabajo Social Educativo, Bullying, Disruptividad, Diversidad.

Key words

School coexistence, Educative Social Work, Bullying, Disruptive Behaviour, Diversity.

Autora

María Ferraz Dobarro
Diplomada en Trabajo Social. Trabajadora Social de Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógicos, Consejería de Educación (Gobierno de Canarias). Licenciada en Ciencias de la Información, Universidad de La Laguna (Tenerife). Máster de Agentes de Igualdad, Universidad de Valencia. Consultora en género y políticas de igualdad, coeducación y violencia de género.

Nuevos retos para el Trabajo Social en el ámbito educativo

Una profesión en contacto tan directo con la realidad como es el Trabajo Social necesita estar en continua formación y adaptación a situaciones emergentes que pueden generar, o no, conflictos sociales.

Los problemas de una sociedad compleja, regida por principios de incertidumbre, que afronta nuevas situaciones como los movimientos migratorios, los cambios en los modelos familiares, la globalización de la economía, el desarrollo de las nuevas tecnologías y su influencia en la infancia y la adolescencia, las violencias cotidianas que afectan principalmente a mujeres (violencia de género) y niños/as y adolescentes (bullying o violencia y acoso entre iguales en contextos educativos y comunitarios),... requieren de una intervención profesionalizada y multidisciplinar.

La necesidad de diversificar los perfiles profesionales que inciden en el sistema educativo ha sido reconocida por diversos/as autores/as, la escuela ya no se enfrenta sólo a cuestiones pedagógicas, se enfrenta a problemas sociales que repercuten en los procesos de enseñanza-aprendizaje de su alumnado, y es ahí donde el papel de las/os Trabajadoras/es Sociales se revela clave para su detección, valoración e intervención.

En nuestro país han sido diversas las fórmulas que se han adoptado para la inclusión de Trabajadoras/es Sociales en el ámbito educativo, pero la opción más generalizada parece ser su ubicación en el marco de los Equipos de Orientación

Educativa y Psicopedagógicos, pero eso sí, con un número muy escaso y limitado, una carencia de medios para ejercer adecuadamente nuestra labor y una problemáticas cada vez más complejas a las que hacer frente.

Aún así, las Trabajadoras y Trabajadores Sociales que desarrollamos nuestra labor en el ámbito educativo disponemos de un amplio abanico de funciones y tareas a llevar a cabo: valoramos el contexto social y familiar del alumnado con Necesidades Educativas Especiales, servimos de enlace entre las familias y la escuela, orientamos sobre recursos sociocomunitarios, detectamos y asesoramos sobre posibles situaciones de riesgo para la infancia escolarizada en los centros que atendemos, ofrecemos nuestros conocimientos en el campo social para la elaboración de los Proyectos Educativos de Centro, colaboramos en la prevención del absentismo escolar, contribuimos a la mejora de la convivencia escolar,... entre otras muchas, pero es precisamente en ésta última donde nos vamos a detener en esta ocasión.

La convivencia escolar supone en estos momentos uno de los retos fundamentales a los que se enfrenta el sistema educativo. Los cambios legislativos, la pérdida de valor de la educación, la falta de autoridad (que no autoritarismo) del profesorado, la irrupción de las nuevas tecnologías en la vida de niños/as, adolescentes y jóvenes de forma más acelerada que la incorporación de sus adultos de referencia a las mismas, la desmotivación escolar ante la falta de atractivo de los contenidos que ofrece el sistema educativo, las crisis en los modelos

familiares tradicionales, la violencia que se vive a diario en nuestra sociedad que se introduce paulatinamente en las aulas,... implica que un porcentaje significativo del alumnado escolarizado actualmente en los centros educativos carezca de pautas de interacción social adecuadas y que se esté construyendo una generación de, en palabras de Javier Urra, niños tiranos.

¿Se puede hacer algo desde el Trabajo Social? ¿Cómo abordar el fenómeno de la convivencia escolar desde nuestra disciplina? No cabe duda que es un problema complejo que hay que tratar desde distintos enfoques, pero las/os Trabajadoras/es Sociales tienen el compromiso de transmitir a la comunidad educativa la necesidad de practicar una "tolerancia cero" frente a cualquier tipo de manifestaciones violentas.

Diversos/as autores/as plantean que los problemas de convivencia de nuestra sociedad son un fracaso de la palabra, del pensamiento y de los sentimientos; hay que recuperar por tanto, la capacidad de dialogar, de pensar y de sentir, de ponernos en el lugar de la otra persona, de atender a un alumnado diverso fruto del mundo que les ha tocado vivir, y de poner en práctica estrategias creativas e innovadoras que vayan construyendo día a día un entorno más sosegado, afectivo, libre e igualitario. No hay recetas mágicas, no hay soluciones únicas, sólo el entusiasmo, el compromiso, y la capacidad de crear lo harán posible.

Marcos conceptuales y normativos

Uno de los primeros aspectos a tener

en cuenta para introducir mejoras en la convivencia escolar desde el Trabajo Social es saber definir claramente el fenómeno al que nos enfrentamos. Se ha generalizado el uso del término "bullying" para referirse a cualquier alumno o alumna disruptivo, pero entre la simple (o compleja) disruptión en el aula hasta el vandalismo o agresiones físicas va un continuo de conductas que conviene diferenciar.

Siguiendo la clasificación elaborada por Juan Manuel Moreno Olmedilla¹, profesor titular de Teoría e Historia de la educación en la UNED, podrían distinguirse seis tipos de comportamiento antisocial:

- Disrupción en las aulas.
- Problemas de disciplina.
- Violencia o maltrato entre iguales (bullying).
- Vandalismo y daños materiales.
- Violencia física.
- Acoso sexual.

Por disruptión en el aula podríamos entender esas situaciones cotidianas en las que un pequeño grupo de alumnos o alumnas (aunque normalmente son chicos debido al aprendizaje del género y la asociación entre masculinidad y violencia) dificulta o impide al docente impartir su

clase en óptimas condiciones, y éste/a tiene que perder tiempo en devolver el orden perdido. Es quizás el fenómeno más generalizado en nuestros centros escolares.

Siguiendo la gradación expuesta, en el siguiente peldaño nos encontramos con los problemas de disciplina que ya implican un mayor grado de violencia. Son aquellas situaciones en las que al alumnado se resiste a la autoridad del profesorado, bien a través de un boicot pasivo, bien a través de insultos y actitudes desafiantes.

El bullying o violencia (intimidación, acoso,...) entre iguales da un paso más en la escalada de gravedad y a partir de este punto es cuando realmente podemos afirmar que nos encontramos ante serios problemas de convivencia escolar. La situación de acoso, intimidación o victimización es aquella en la que un alumno o alumna está expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno/a o grupo de ellos/as. Por acciones negativas entendemos tanto las cometidas verbalmente o mediante contacto físico como las psicológicas de exclusión. Una de las claves del bullying es esa repetición en el tiempo, el mantenimiento constante de insultos, rumores, vejaciones, aislamiento,... con consecuencias graves para la salud emocional de la víctima.

El vandalismo y las agresiones físicas implican ya un grado de violencia importante, en el primer caso contra objetos y en el segundo contra personas, pero de momento no tienen una alta incidencia en las comunidades escolares.

Finalmente, el acoso sexual puede definirse como aquellas conductas que "representan una intrusión indeseada y no buscada, por parte de un hombre, en los sentimientos, pensamientos, conductas, espacio, tiempo, energías y cuerpo de una mujer" (WISE Y STANLEY, 1992: 81), en el caso de las y los adolescentes, aunque muchos centros miran hacia otro lado, se puede observar un incremento preocupante las conductas de acoso con connotaciones sexuales entre chicos y chicas, normalmente de los primeros a las segundas en un alto porcentaje, aunque también existe una minoría de chicos que dicen sentirse acosados por las chicas (en esa inversión de los roles de género tradicionales que viven últimamente las chicas al mimetizarse con el modelo masculino, el sobrevalorado y reconocido socialmente).

A los fenómenos descritos, pueden añadirse otros que repercuten también en la convivencia escolar: el absentismo, el fraude en los exámenes, la traslación de conflictos externos (familiares o vecinales) al recinto educativo,... son algunos aspectos que también habría que tener en cuenta a la hora de dar una respuesta adecuada al problema de la convivencia en los centros.

Antes de abordar una propuesta de intervención desde el Trabajo Social, es conveniente ubicarnos también en los marcos normativos de referencia. No sólo hemos de saber a qué problemática nos enfrentamos, también el amparo legal que tenemos para abordarla.

Las referencias legislativas más importantes que tenemos que considerar son:

- Declaración de los Derechos del Niño (Naciones Unidas, 1959).
- Convención sobre los Derechos del Niño (Naciones Unidas, 1989, ratificada por España en diciembre de 1990).
- Carta Europea de los Derechos del Niño (Resolución del Parlamento Europeo de 8 de Julio de 1992).
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE).

- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

En el caso de Canarias tenemos que citar la siguiente normativa:

- Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores.
- Decreto 23/1995 de 24 de febrero por el que se regula la Orientación Educativa en la Comunidad Autónoma Canaria.

En las sucesivas resoluciones de organización y funcionamiento de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógicos posteriores al Decreto citado, se ha reconocido que entre las funciones de Trabajadoras y Trabajadores Sociales está, entre otras, la "colaboración con los centros en el establecimiento de propuestas de mejora de la convivencia y de los mecanismos de participación de los componentes de la comunidad educativa."

Por tanto, existe una legitimación para las actuaciones de nuestra profesión en el sistema educativo y se le reconoce específicamente capacidad técnica en la mejora de la convivencia escolar. Así que ya tenemos el marco necesario para ponernos manos a la obra, ahora sólo nos queda dibujar un lienzo que favorezca un clima escolar respetuoso, igualitario y justo entre todas las personas que forman parte de la comunidad educativa.

Propuestas de intervención para la mejora de la convivencia escolar

En primer lugar debemos partir de un análisis de la realidad, es decir, saber a qué conflictos de convivencia se ha de dar respuesta, ya que no es lo mismo programar una intervención para un caso de bullying que para un alumno que ocasiona leves disruptores en el aula.

En el contexto educativo la realidad sobre la que intervenimos las/os Trabajadoras/es Sociales es la comunidad educativa en su conjunto: el alumnado, su contexto familiar y social y la propia institución escolar (profesorado, equipos directivos, personal no docente); asimismo, además de la comunidad escolar actuamos con los recursos comunitarios externos al centro. Por tanto, los pasos a seguir serían los siguientes:

- *Conocer el problema:* Es fundamental identificar claramente el problema de convivencia que vamos a abordar, hay que conocer la dinámica del centro, las relaciones con las familias, las

características que presentan agresores, víctimas y espectadores quienes conforman el “triángulo de la violencia”, si existen factores que propician un clima inestable de convivencia, qué creencias sostiene el alumnado, el profesorado y las familias que hacen que la violencia se legitime y/o se tolere,...

- *Disponer de indicadores e instrumentos para la detección:* Existen instrumentos ya diseñados que permiten identificar claramente si nos enfrentamos a una situación de “bullying” (ejemplo: Test Bull-S diseñado por Fuensanta Cerezo, Autotest Cisneros diseñado por Iñaki Piñuel y Araceli Oñate) o para otro tipo de situaciones podemos diseñar instrumentos propios que puedan medir qué grado de disruptividad o de violencia vive el centro en cuestión. Una vez que tengamos datos fiables, contrastados y veraces del problema que queremos abordar diseñaremos la forma de hacerle frente.
- *Protocolo de actuación:* La intervención ante el problema de la convivencia escolar debe contemplar tres niveles: alumnado, familias y profesorado.

a) Con el alumnado:

- Agresores/as: Medidas para la reflexión sobre su conducta, entrenamiento para resolución asertiva de conflictos, desarrollo de habilidades sociales y cognitivas, potenciación de valores, mecanismos sancionadores,...
- Víctimas: Medidas para que analicen su situación, estrategias de defensa y

“empoderamiento” asertivo ante el acoso, información sobre mecanismos de notificación de las agresiones y recursos de apoyo.

– Espectadores/as: Medidas para fomentar la tolerancia cero frente a la violencia, estrategias de apoyo a las víctimas y de rechazo a las conductas de acoso.

b) Con las familias:

– Sensibilización sobre el problema e información sobre el mismo.

– Información de actuaciones a desarrollar por el centro para su prevención e intervención.

– Solicitud de su colaboración para una tarea conjunta en la transmisión de pautas educativas adecuadas, refuerzo de valores de cooperación, respeto a la diversidad,...

– Contactos periódicos para seguimiento de intervenciones individualizadas que se desarrollos con sus hijos/as en el centro.

c) Con el profesorado:

– Sensibilización sobre el problema e información sobre el mismo.

– Formación básica de las estrategias que pueden aplicar a nivel individual y colectivo (trabajo en el aula).

– Dotación de herramientas para la intervención: Se les puede aportar documentos informativos sobre

Convivencia, con dinámicas concretas para aplicar en las Tutorías y con estrategias para desarrollar con el alumnado, tanto a nivel individual como colectivo.

– Coordinación y apoyo desde recursos internos del propio sistema educativo (Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógicos de zona, especialmente por parte de las/os Trabajadoras/es Sociales) y externos o comunitarios (Servicios Sociales, Centros de Salud,...) El Protocolo de Actuación debe materializarse en un documento concreto, especialmente dirigido al profesorado, que recoja los pasos a seguir desde el Centro Educativo cuando se detecte un caso de agresión a un alumno o alumna; un ejemplo de esto que mencionamos podría ser:

Actuaciones Individuales (con alumnado agresor y víctima y familias):

– Comunicar al Equipo Directivo la situación (y si se requiere asesoramiento comunicar al Equipo de Orientación)

– Entrevista individual con el/la alumno/a acosado por parte de una persona en quien confíe (tutor/a, profesor/a con quien tenga empatía,...) con el fin de:

– Comunicarle que hemos detectado lo que está sucediendo y ofrecerle ayuda.

– Propiciar que exprese cómo se siente y cómo percibe la situación.

– Realizar una identificación clara de los/as posibles agresores/as.

– Plantearle una relación de ayuda desde el Centro Educativo en la que se sienta apoyado/a, escuchado/a y donde tenga un canal para comunicar lo que le sucede.

– Plantearle que sería necesario comunicar a su familia lo que está sucediendo (si no lo sabe aún) para que se sienta apoyado/a también desde casa y la familia decida, si el caso es grave, proceder a denunciarlo ante los organismos oportunos. El tema de la familia es delicado pues nos podemos encontrar con distintas respuestas, si observamos en el alumno o alumna un rechazo ante dicha comunicación a la familia, habría que respetar su decisión inicial y valorar la estrategia a seguir. Para ello, antes de actuar con la familia, habría que solicitar el asesoramiento del/la Trabajador/a Social del Equipo de Orientación.

– Informarle de que se puede iniciar un trabajo con los/as acosadores/as tendente a eliminar ese tipo de conducta. Habría que sondear los riesgos de esta situación para no generar más conflictos que los que se pretenden erradicar.

– Plantearle un acuerdo de seguimiento periódico para valorar cómo se siente, darle pautas y herramientas para afrontar el acoso, reforzar su autoestima,... Acordar una nueva fecha para la siguiente entrevista que no debe superar una semana. El seguimiento inicial se puede prolongar durante un mes, al finalizar éste se valorará

la situación y se reprogramará la intervención.

– Entrevista individual con el/la alumno/a o alumnos/as acosadores/as por parte del/la tutor/a con el fin de:

– Comunicarle que se ha detectado su conducta y plantearle la preocupación del Centro ante la misma, proponiéndole la necesidad de una modificación inmediata de la misma.

– Identificar la conducta como un hecho grave ante el que es necesario tomar medidas.

– Informarle de la necesidad de comunicar a su familia lo que está ocurriendo para desarrollar un actuación coordinada (que la familia no legitime las conductas, plantear que desde el Centro se lleva un enfoque de "Tolerancia Cero" frente a las conductas agresivas y de acoso y que necesitamos contar con su colaboración para que en casa se siga la misma línea)

– Identificar y valorar los posibles factores de riesgo de su entorno como facilitadores de su conducta.

– Plantearle un plan de intervención individualizada que conllevará los siguientes aspectos: Reflexión personal sobre lo ocurrido siguiendo el desarrollo de las habilidades cognitivas básicas, establecimiento de un mecanismo sancionador que inicialmente podría ser la realización de un trabajo sobre un artículo que contemple el fenómeno

del acoso entre iguales o sobre el tema que motiva la situación de violencia o agresividad (si es la homofobia, el sexism, el racismo, la comunicación no verbal,... un trabajo sobre este tema), entrevistas periódicas de seguimiento (una semanal) al menos durante un mes, el segundo mes podrán ser quincenales en función de la evolución: en las entrevistas se podrá incidir en estrategias para la resolución asertiva de conflictos, entrenamiento individualizado en habilidades sociales y cognitivas,... En función de cómo transcurra el seguimiento, si las conductas no remiten se puede redactar y firmar un "Contrato de Convivencia" en presencia de la familia y representantes del Centro, dando un plazo de quince días para observar cambios.

– En función de lo detectado en las entrevistas, comunicar a las familias. Es conveniente diseñar pautas específicas para las entrevistas familiares (aportamos como anexo un modelo de dichas pautas).

– A lo largo de este proceso se puede requerir el apoyo del Departamento de Orientación (Orientador/a – Trabajadora Social), así como para el seguimiento de los casos.

– Aplicación grupal de estrategias para neutralizar el acoso: implicación de los espectadores, desarticular la complicidad. Paralelamente a las intervenciones individuales, en los grupos donde se ubique el alumnado agresor y víctima se pueden desarrollar dinámicas grupales que poco a poco vayan mejorando el clima y las relaciones interpersonales y que propicien

la reflexión entre el alumnado sobre su forma de interactuar y cómo mejorarla.

– Transcurrido un mes de las primeras intervenciones hay que valorar los resultados y reprogramar las actuaciones. Si las conductas de acoso persisten y los compromisos de mejora y el trabajo individual no han conseguido los resultados, los mecanismos sancionadores establecidos en el Reglamento de Régimen Interno se han de aplicar según establece la normativa.

Este proceso descrito debe ir acompañado de una progresiva cultura de Centro de "Tolerancia Cero" frente a la violencia, y de una reflexión y un compromiso del alumnado y del profesorado por buscar modos alternativos de interrelación personal libres de agresividad. Por ello, al margen de las actuaciones individuales, son necesarias dinámicas para aplicar en el aula relacionadas con la prevención de la violencia entre iguales. No sólo basta con intervenir en los casos concretos de acoso y violencia entre iguales que ya tenemos, se trata de prevenir para que no se sigan produciendo y de crear un centro libre de violencia escolar.

Actuaciones grupales en aula:

Las dinámicas grupales han de abordar secuencialmente distintos temas que permitan al alumnado adquirir las habilidades y destrezas necesarias para gestionar la convivencia de forma autónoma. Consideraremos que poniendo en práctica estrategias que favorezcan la comunicación, el diálogo, que refuerzen los vínculos afectivos y de pertenencia a un

grupo, la autoestima, la resolución asertiva de conflictos,... se mejorará mucho el clima convivencial del centro y se prevendrán futuros actos violentos.

Para mejorar la dinámica de un grupo es importante tener en cuenta algunos aspectos:

– Que el grupo tenga conciencia de grupo, por tanto, es necesario favorecer la cohesión grupal.

– Que la tarea que une al grupo sea motivadora, por tanto, es necesario ofrecer temas atractivos y acordes con los intereses del grupo.

– Que el clima grupal sea agradable, para ello es necesario favorecer dinámicas que hagan sentirse bien a las personas participantes.

– Que los criterios de las personas que inciden en el grupo estén unificados y sean coherentes, por tanto, es necesaria coordinación previa de todo el profesorado o agentes externos que puedan dinamizar o actuar sobre el grupo.

– Que el grupo haya sido partícipe de las normas de funcionamiento grupal, es decir, que expresen ¿cómo me gusta ser tratado o cómo me gusta ser tratada? Esas normas han debido ser consensuadas y figurar de forma visible en el aula, así como los mecanismos sancionadores en el caso de que se incumplan.

– Que el grupo se sienta escuchado, aceptado, respetado y querido por todas aquellas personas que entran en contacto con él y por los propios miembros del grupo entre sí.

Así pues, partiendo de esas premisas básicas proponemos los siguientes ejes temáticos² para desarrollar una dinámica grupal favorecedora de una adecuada convivencia:

- Clima grupal, cohesión de grupo y relaciones interpersonales.
- Comunicación.
- Desarrollo emocional y autoestima.
- Derechos Humanos.
- Dilemas morales.
- Resolución asertiva de conflictos.
- Actividades coeducativas y prevención de violencia de género.

Entendemos que los temas propuestos cubren los distintos aspectos por los que se pueden producir situaciones de conflictividad en un aula; si mejoramos la comunicación, el clima grupal y la cohesión del grupo ya estaremos dando pasos importantes para alcanzar una convivencia positiva. Por otra parte, el sistema educativo no ha de centrarse exclusivamente en potenciar aspectos cognitivos, sino apostar por lo socioafectivo como elemento imprescindible en un proceso de socialización, el trabajo sobre la autoestima con enfoque de género

permitirá potenciarla en las chicas al tiempo que en los chicos motivamos su desarrollo emocional. Los Derechos Humanos y los Dilemas enfrentarán al alumnado a problemáticas complejas que les permitirán desarrollar habilidades de resolución de conflictos, reforzadas por dinámicas específicas sobre este aspecto. Finalmente no podemos olvidar que muchos de los incidentes que se producen en los centros escolares tienen su origen en las desigualdades de género, por ello es importante abordar la prevención de la violencia contra las chicas y reflexionar sobre esta grave lacra social.

Hasta aquí estos breves apuntes sobre cómo abordar la gestión de la convivencia escolar y qué elementos se pueden aportar desde el Trabajo Social. Evidentemente, faltaría ahondar en los mecanismos de evaluación de estos procesos, en la receptividad por parte de la comunidad educativa, en el grado de implicación del profesorado en un trabajo conjunto y cooperativo,... pero eso nos conduciría por otras sendas que ahora no vamos a transitar. El Trabajo Social Educativo es complejo y aún requiere un mayor reconocimiento y legitimación de la propia institución que nos contrata, sin embargo, pese a los obstáculos tenemos un camino importante recorrido y un ámbito de intervención que no puede seguir siendo exclusivamente pedagógico o psicopedagógico, "lo social" se ha adentrado en la escuela por tanto, tienen que adentrarse también profesionales que puedan trabajar en ello con calidad y entusiasmo. Como diría Gioconda Belli³, "aceptar que los ideales son inalcanzables y no merecen nuestros esfuerzos quizás nos permita tranquilizar nuestra conciencia y

WISE, S. Y STANLEY, L.: "El acoso sexual en la vida cotidiana". Paidós, Barcelona, 1992.

Anexos

FICHA DE REFLEXIÓN PERSONAL

(Modelo propuesto para el trabajo individual con alumnado agresor)

1.- ¿Qué ha pasado? (Describe la situación-problema que intentamos mejorar)

2.- ¿Por qué creo que ha pasado? (Piensa también qué te pasó o qué te está pasando)

3.- ¿Cómo me siento? (Pon nombre a tus sentimientos, te puede servir de pista la lista adjunta)

4.- ¿Cómo creo que se puede sentir la otra persona?

5.- ¿Qué puedo hacer para solucionar el problema?

6.- ¿Qué consecuencias tendrían cada una de las alternativas descritas?

7.- ¿Qué quiero hacer realmente para sentirme mejor y solucionar el conflicto?

8.- Decisiones a tomar:

notas
2. Gran parte de los contenidos seleccionados se han basado en el Programa Educativo de Prevención de Maltrato entre compañeros/as: "La convivencia escolar: que es y cómo abordarla" de la Junta Andalucía.

3. BELLÍ, G.: "Waslala", Emec, Barcelona, 1996.

Estas decisiones las voy a tomar delante de las siguientes personas (aunque no es obligatorio hacerlo delante de nadie, siempre que la decisión se cumpla): Me voy a dar un plazo de tiempo para cumplirlo que va a ser:

Voy a pensar en el momento y lugar más oportuno para llevar a cabo mi decisión que puede ser:

Este momento para pensar en mi comportamiento y la decisión que voy a tomar me va a hacer sentir mejor conmigo y con las personas que me rodean. Para comprobar la eficacia de mi decisión, voy a apuntar en un diario personal durante una semana, los sentimientos y las conductas que tengo, y así comprobaré si me respeto a mí mismo/a aceptando y cumpliendo las decisiones que tomo. También voy a permitir que se me apoye por parte de mi tutor/a u otras personas del Centro que me pueden ayudar a mejorar.

MODELO DE CONTRATO DE CONVIVENCIA

(Modelo propuesto a los Centros para la colaboración de todas las partes implicadas en la gestión de la convivencia)

Reunidos el alumno/a de X de ESO del Centro XXX, la familia del/la alumno/a representada por su madre / padre / tutor/a legal XXX, representantes del Centro Educativo (Tutor/a / Director / Jefa de Estudios): XXX y representantes del Equipo de Orientación (Orientadora / Trabajadora Social):

Acuerdan los siguientes compromisos de mejora:

- Alumno/a:

Me comprometo a:

– Cumplir las normas de convivencia del centro. Esto significa:

a) Respeto a compañeros/as: no agredirles físicamente, no insultarles, no amenazarles, no quitarles cosas de su propiedad, no burlarme de ellos/as o de algún/a alumno/a en concreto por motivos de etnia, sexo, discapacidad, orientación sexual o cualquier otro aspecto que implique una falta de respeto con la diversidad del alumnado, colaborar con los compañeros/as si hay que trabajar en grupo.

b) Respeto al profesorado: No contestarles con malos modos, escuchar y poner en práctica las sugerencias que me den, atender en clase y permitir que el profesor o profesora me ayude a mejorar mi conducta y mi actitud hacia compañeros/as y profesorado.

– Participar en las propuestas que se propongan desde el centro escolar para facilitar mi integración y mi comportamiento adecuado en el mismo.

- Madre/padre del/la alumno/a:

Me comprometo a:

– Dialogar con él/ella en casa sobre los motivos de su conducta y buscar alternativas de solución.

– Reforzar la resolución no agresiva de conflictos, el respeto a la diversidad de las

personas y el buen trato a compañeros/as, aunque “no nos caiga bien”.

– Acudir a las citas que se convoquen desde el Centro Escolar para tratar la evolución de la conducta de mi hijo/a y llevar un seguimiento de la misma a través de llamadas de teléfono, agenda escolar, notas del profesorado o cualquier otro medio que se estime oportuno.

– Responder a las notas informativas que se envíen desde el Centro Escolar, firmando con su nombre y DNI para verificar que ha recibido correctamente la información

- Centro Escolar:

Se compromete a:

– Reforzar la educación en valores y la convivencia respetuosa entre el alumnado.

– Facilitar la comunicación y el apoyo a cuantos alumnos/as sufran situaciones de acoso y violencia entre iguales.

– Adoptar medidas educativas, pero también sancionadoras, con aquellos/as alumnos/as que estén poniendo en práctica conductas agresivas o violentas.

– Aplicar la normativa sobre “Derechos y Deberes del alumnado”, informando al alumnado de las normas establecidas e imponer las correspondientes sanciones si se incumplen los compromisos adquiridos y fallan los procesos de negociación y mediación que se hayan podido arbitrar previamente.

- Equipo de Orientación:
Se compromete a:

– Realizar un seguimiento semanal del alumnado implicado en procesos de acoso.

– Apoyo al profesorado con pautas socioeducativas

– Realizar un apoyo a la familia si se considera oportuno para propiciar la mejora de la situación. El incumplimiento de estos compromisos de mejora dará lugar al establecimiento de las correspondientes sanciones determinadas por el Reglamento de Régimen Interior y el Decreto de Derechos y Deberes del Alumnado (Decreto 292/1995 de 3 de octubre, Decreto 81/2001 de 19 de marzo).

Fecha y Firmas

PAUTAS SENCILLAS PARA ENTREVISTAR FAMILIAS

(Esquema propuesto al profesorado como guión a la hora de mantener entrevistas con familias)

1) Dar la bienvenida y agradecer la asistencia a la reunión

2) Crear un clima de confianza y cercanía: no atender en pasillos, de pie o donde haya más gente transitando, si es posible en un despacho cómodo y que facilite la comunicación, sin ruidos, en intimidad.

3) Exponer a la familia el motivo de la entrevista. Es conveniente aportar las informaciones en positivo, aunque estemos

entrevistando a la familia del agresor, siempre incidiremos en la necesidad de mejora y en nuestra preocupación por lo que está ocurriendo. Se exponen los hechos objetivos detectados, cuidando comentarios como "si no le ponemos remedio su hijo será un delincuente" o frases subjetivas similares. Es importante que se le plantea a la familia un proceso de reflexión, y que ella exponga porqué cree que están ocurriendo esas conductas (en el caso del agresor), así veremos si se tiende a culpabilizar a la víctima, si legitiman el comportamiento de su hijo/a,... esto nos dará una idea aproximada de los valores que rigen el sistema familiar.

4) Para seguir profundizando recabamos información del contexto social y familiar del adolescente en casa y en su entorno:

- Antecedentes de problemas escolares
 - Cómo es la conducta del menor en casa
 - Amistades con quien se relaciona
-vínculos afectivos- redes de apoyo
 - Cómo ocupa su tiempo libre
 - Qué normas se le plantean ¿las cumple?, ¿respeta la autoridad de las personas adultas? ¿sabe reconocer sus errores? ¿es capaz de resolver problemas de forma no agresiva?
 - Valores que rigen su conducta ¿respeta a las personas de otra nacionalidad, de otro sexo, con discapacidad, de otra orientación sexual diferente a la suya?.....
- 5) Una vez que hayamos aportado la información del problema y hayamos

recabado información de la familia debemos consensuar estrategias conjuntas de mejora. En el caso del alumnado víctima, en ocasiones es conveniente adoptar como primera estrategia que el chico o la chica no se entere de que su familia está informada del problema porque si lo sabe ello puede hacer que se sienta culpable por no saber afrontar el acoso, ridiculizado, avergonzado ante sus padres, etc. Si la estrategia adoptada es esta, siempre podemos pedir a la familia que observe con mayor detenimiento sus conductas, que dialogue con él/ella sobre cómo se siente en el instituto, que favorezca la expresión de sentimientos,... sin plantear abiertamente "sabemos lo que está pasando".

En el caso de que el chico o chica sepa que su familia ha sido informada hay que ofrecer a la familia estrategias para que desde casa también se refuerce su autoestima, para se dialogue sobre lo que ocurre y se genere un clima de apoyo, afecto y toma de decisiones conjuntas sobre el problema que ocurre.

Para el alumnado agresor, las pautas en casa han de ser firmes y se deben establecer también mecanismos sancionadores y no legitimadores de la conducta. Retirar privilegios: reducir horarios de salidas, limitar la "paga" durante una semana, suprimir el acceso a Internet, videojuegos, o algo que le guste durante un tiempo proporcionado puede ser una alternativa. Al mismo tiempo hay que fomentar una modificación de la escala de valores y creencias del alumno/a, incidiendo en valores de respeto, tolerancia y aceptación de la diversidad. El diálogo y un

aprendizaje sobre la resolución negociada de los conflictos ha de ser constante. Para todo ello, se puede contar con el asesoramiento del Equipo de Orientación del Centro Educativo, o en los casos donde, a través de las entrevistas, se detecten factores de riesgo, de los Servicios Sociales Municipales a los que habría que notificar los mismos.

Es importante definir claramente las estrategias y los compromisos de cada parte, y si se pueden consignar por escrito mucho mejor.

6) Una vez formalizados los acuerdos de cada parte: compromisos de la familia y compromisos del centro, se despide la entrevista no sin antes fijar una nueva cita para revisar y valorar el grado de

cumplimiento de acuerdos. Es importante que la familia salga del centro con una conciencia clara del problema y con herramientas e ideas para poder abordarlo desde casa, y con la sensación de que al Centro le preocupa su alumnado y que hará todo lo posible para que la convivencia y las relaciones interpersonales mejoren.

7) Agradeciendo de nuevo a la familia su asistencia, despedimos la entrevista de forma cálida y cordial.

8) RESUMEN DEL PROCESO: Bienvenida – Información sobre la situación-problema a abordar – Se recaba información de la familia – consensuamos estrategias de mejora – fijamos acuerdos – fijamos próxima cita – despedida y agradecimiento..

Ética



Ética Aplicada

Aspectos éticos de la intervención analizados en una sesión de caso¹

La reflexión ética debería ser una constante en la práctica profesional. Nuestras intervenciones inciden en aspectos sensibles de la vida de las personas, más allá de la aplicación de métodos y técnicas. Debemos ser consciente, además, de que nuestros propios valores pueden condicionar la definición de los objetivos de la intervención, el grado de responsabilidad que asumen en la misma las personas implicadas, nuestras actitudes profesionales hacia ellas, la selección de métodos y técnicas y la provisión de recursos.

Sería una grave irresponsabilidad no asumir estos riesgos y afrontarlos con actitudes profesionales, desde un permanente ejercicio de reflexión ética y metodológica. La ética no va a aportar, evidentemente, soluciones a nuestras disyuntivas o dudas en cada una de las intervenciones. Todo lo que podemos y debemos esperar son criterios para orientar las inevitables decisiones que hemos de ir tomando en ellas. Porque la ética no es, ni mucho menos, un recetario. Es, ante todo y sobre todo, una actitud profesional de permanente cuestionamiento y reflexión sobre nuestra práctica, para evitar que se convierta en una rutina acrítica, a impulsos del expontaneísmo y la subjetividad.

Este cuestionamiento ético no puede ser un simple ejercicio personal, siendo ésta absolutamente necesaria. La reflexión colectiva ofrece el escenario imprescindible para orientar y compartir la reflexión personal. Sin menoscabo de la responsabilidad individual en nuestras decisiones, también la reflexión ética debe ser una labor colectiva.

El Caso que a continuación presentamos constituye un ejemplo de ello. Se ha llevado a cabo en el marco de las Sesiones que, con periodicidad bimensual, llevan a cabo los profesionales de las diversas entidades privadas integradas en la Coordinadora de Transeúntes de Zaragoza² y del Albergue Municipal de esa ciudad. Un grupo de debate en el que, por estar implicados profesionales de diversas instituciones públicas y privadas ofrece, como ellos mismos señalan, *"la oportunidad para analizar la práctica desde un cierto distanciamiento y contando con la perspectiva de quienes, por no estar implicados directamente en la intervención, pueden aportar puntos de vista que complementen nuestras propias vivencias."*

La metodología de las Sesiones de Caso

A las Sesiones de Caso están invitados a asistir todos los técnicos de las entidades que forman dicha Coordinadora. La asistencia es voluntaria y quienes asisten

notas
1. El Caso que aquí se presenta y la metodología de las Sesiones en cuyo marco se ha llevado a cabo, es uno de los que contiene el Libro "13 intervenciones sociales con personas sin hogar. Analizadas en Sesiones de Caso por los profesionales de la Coordinadora de Transeúntes de Zaragoza". La publicación ha sido coordinada por Gustavo García, y está pendiente de edición por la Concejalía de Acción Social y Cooperación al Desarrollo del Ayuntamiento de Zaragoza.

2. Cáritas Diocesana de Zaragoza, Fundación La caridad, El Refugio, Parroquia del Carmen, Cruz Roja, Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul y Parroquia de Santa Mónica.

lo hacen en pleno de igualdad, sin que su rol profesional pueda determinar su papel en la reunión o en las reflexiones consiguientes.

El desarrollo de la sesión está planificado. Algunos criterios para esta planificación son:

- La reunión tiene *un protocolo escrito*, conocido y respetado por todos sus participantes.
- Es "a tiempo fijo" –55 minutos–: no por estar

tratándose de casos reales, al presentarlos a debate se desfiguran en la medida de lo posible, para garantizar la intimidad (cambiar nombres, lugares..., siempre que no afecte al contenido que se propone debatir).

Este es el protocolo de estas Sesiones de Caso:

Coordinadora de Transeúntes de Zaragoza

SESIÓN DE ANÁLISIS DE CASO

Fecha:

Lugar:

Asistentes: *Profesionales de las entidades, centros y servicios que forman parte de la Coordinadora de Transeúntes de Zaragoza.*

Nota: sería conveniente que cada institución confirmase, con algún día de antelación, la asistencia prevista de personas de la misma.

Horario. Inicio: 10:00 h. Finaliza: 10:55 h. (duración: 55 minutos)

Presenta el caso:
Modera y coordina la sesión:

muchas horas hablando se aprende más.
– Una persona, de forma rotatoria entre las diversas entidades, asume la dirección de cada sesión, haciendo que se respete el protocolo.

– También *la exposición de casos es responsabilidad de todos los que participan en las sesiones, y que cada uno debe asumir en algún momento.*

– *El planteamiento del caso y las cuestiones a debatir se realizan por escrito, y los participantes en la reunión lo reciban varios días antes de la misma.*
– Por último, no hay que olvidar que,

DESARROLLO DE LA SESIÓN

- *Presentación del caso (10 minutos)*
- *Preguntas y aclaraciones por parte de los asistentes.*
- *Ronda de intervenciones.*
- *Intervenciones libres.*

El *documento de presentación del caso*, al que hace referencia este protocolo, es un resumen en dos o tres folios, con el siguiente esquema:

- Presentación del caso (persona o personas implicadas y su situación)
- Intervención que se ha desarrollado o se está desarrollando (objetivos, resultados, incidencias...)
- Aspectos que interesa comunicar o analizar (procesos exitosos, dificultades o fracasos, características peculiares del caso o de la intervención, dudas o aspectos éticos...)

Por último, tras la sesión de caso, y antes de que se celebre la siguiente, quienes lo han presentado realizarán, con ayuda de quien ha actuado como moderador, un *resumen de sus conclusiones*, que se hace llegar a todos los que hayan participado en la misma.

Caso 1

Sesión celebrada el 5 de febrero de 2004

Cuestiones clave: *Cómo influyen las diferencias culturales en la intervención social / Criterios para la flexibilidad de las normas / Negociación y límites de la intervención.*

– *Conclusiones del ponente.*

– *Resumen por parte del moderador. (5 minutos)*

Materiales: Existe a disposición de los asistentes un resumen del caso, explicando la intervención que se lleva a cabo y las cuestiones que se plantean a debate.

Presentación

Descripción del Caso

María Colombiana. 38 años de edad. 3 años de residencia en España. Trabajadora ocasional en servicios domésticos. Sin permiso de trabajo ni residencia. Vanessa Colombiana. 16 años de edad. Hija de María.

Llegan al Albergue derivadas desde la Casa de la Mujer, donde acudieron por una situación de malos tratos que afectan a ambas, por parte del compañero de María y padre de Vanessa. Se alojan en los Módulos Familiares.

Vanessa está matriculada en un Instituto. Viste con estética rapera y forma parte de un grupo de Rap en el Barrio donde vivían hasta ahora, y donde tiene sus amigos y su ambiente.

Situación que se plantea

La intervención que se lleva a cabo está dirigida desde la Casa de la Mujer. En el Albergue apoyamos dicha intervención facilitando alojamiento mientras se valoran otros recursos o alternativas.

En todo caso exigimos que respeten las normas del centro y la convivencia en los Módulos Familiares.

Recién llegadas piden permiso para que Vanessa vuelva a las 2 de la madrugada los viernes y sábados, porque va a ensayar y tocar con el grupo rapero al que pertenece. Se deniega el permiso por entender que no está bien que una chica de 16 años esté hasta esas horas "por ahí". Vanessa toma muy a mal esta negativa y dice que supone fastidiar a su grupo; a su madre le da lástima que su hija no pueda salir y disfrutar con sus amigos y con su afición por la música.

Por otra parte, en las primeras entrevistas con la Trabajadora Social del Albergue afirman que Vanessa va muy bien en los estudios. Poco después se comprueba que lleva dos meses sin ir al Instituto y que ni siquiera ha ido a recoger las notas del primer trimestre. Le indicamos que mientras esté aquí alojada debe ir al Instituto. Al día siguiente comprobamos que no ha ido y que se ha quedado en la cama. Dice que no ha ido porque queda lejos y no tiene bonobús. Cuando se lo proporcionamos dice que no quiere ir al Instituto porque no le gusta estudiar; que quiere buscarse algún curso de alguna cosa o algún trabajo. La respuesta del Albergue es que mientras esté aquí alojada debe ir obligatoriamente al Instituto y que si falta un solo día, en ese mismo momento saldrán del Albergue madre e hija. Es una decisión irrevocable, que hemos adoptado en otras ocasiones, y que emana de un criterio general compartido por todo el equipo, y que estamos dispuestos a hacer cumplir.

El argumento es que no estamos dispuestos a permitir que alguien esté sin hacer nada mientras permanece en los Módulos; en primer lugar porque lo consideramos contradictorio con la actitud que debe exigirse a quien se encuentra en un centro como este por circunstancias graves que debe superar; y, en segundo lugar, porque esta inactividad supondría un mal ejemplo para el resto de usuarios de los Módulos.

Por eso les indicamos que si Vanessa no quiere continuar los estudios, puede buscar alguna otra opción formativa o algún trabajo y, en ese caso, al haber cumplido los 16 años que marca la ley como límite para la enseñanza obligatoria, no habría problema en que dejase de ir al Instituto. Pero sólo cuando tenga una nueva ocupación. Entre tanto, le guste o no, debe ir todos los días. Si falta un solo día, se dará por finalizada su estancia en el centro en ese mismo momento.

En la Casa de la Mujer comparten este criterio y asumen el seguimiento de la asistencia al Instituto semanalmente a través del tutor. Vanessa asume esta imposición de muy mala gana, y su madre considera que estamos haciendo sufrir a su hija obligándola a hacer algo que no quiere y que, además, no le va a servir para nada.

Cuestiones para el debate

A) *Sobre las diferencias culturales.* En nuestra cultura, consideramos que una chica de 16 años es todavía "una niña"; en culturas sudamericanas es ya una mujer plenamente desarrollada o, al menos, así

se ven ellas mismas. Conocemos que en el mismo Barrio donde vive Vanessa, una chica de su misma nacionalidad acaba de ser madre con 14 años de edad, y con plena naturalidad y aceptación por parte de su familia. Ello nos lleva a plantearnos cuestiones como:

- ¿Qué derecho tenemos a impedir a una "mujer" que salga por la noche y que mantenga la actividad o las relaciones que libremente decida?
 - ¿Se puede y debe tratar de forma diferente a unos u otros usuarios en función de las diferencias culturales?
 - ¿En qué aspectos pueden ser asumidas estas diferencias, y en cuáles no se puede o debe transigir?
 - ¿Es la edad y, en consecuencia, la capacidad y libertad de decidir por sí mismo, una cuestión que pueda estar afectada por las diferencias culturales?
- B) *Sobre las diferencias de valores, el derecho a la autodeterminación del usuario y los límites de la intervención.* Vanessa tiene 16 años cumplidos; por ello, ya no tiene obligación de asistir al Instituto:
- ¿Por qué tiene que compartir "nuestros" valores sobre la importancia de la educación reglada?
 - ¿Es ético que utilicemos el chantaje que supone para ellas la necesidad de alojarse, para imponer estos criterios?
 - ¿Tenemos derecho a imponer a esta chica nuestros criterios sobre lo que está bien

o lo que está mal en su vida, en relación a los horarios de regreso a casa y en sus relaciones personales, contra el criterio de ella misma y el de su propia madre?

• ¿Hemos valorado convenientemente el efecto que puede tener el no dejarla salir de noche, en cuanto a la frustración de sus aficiones personales y al deterioro de sus relaciones de amistad? ¿No la estaremos privando de alguno de los escasos referentes placenteros y de integración que tiene en su vida?

• ¿Estaremos usurpando el derecho de la madre a adoptar decisiones sobre la Educación (con mayúsculas) de su hija?

C) *Sobre la inflexibilidad en las decisiones.* Los profesionales del Albergue hemos planteado la asistencia a clase de forma inflexible: sin opción a discutirla y, además, dispuestos adoptar una medida tan grave como dejar a madre e hija en la calle el mismo día en que se produzca una ausencia a clase. Y tenemos la voluntad de hacerlo así.

• Esta manera de actuar, ¿es respetuosa con la libertad de autodeterminación del usuario?

• ¿Supone una forma de chantaje impropio de los servicios sociales?

• ¿Contribuye eficazmente a los procesos de mejora, de favorecer la autonomía para la convivencia y en integración social?

• ¿Resultaría más eficaz utilizar la persuasión y la flexibilidad?

• ¿Cuáles deben ser los límites de lo imperativo y lo negociable o flexible en estas materias?

Síntesis de las reflexiones realizadas por los asistentes a la sesión

– PERSUASIÓN Y MOTIVACIÓN

Es necesario intensificar los esfuerzos de persuasión y motivación con los usuarios. Con frecuencia, estos aspectos quedan en un segundo lugar en las intervenciones, donde la carga principal se centra en la gestión de recursos, la exigencia a los usuarios y el control de su actividad y su comportamiento.

El esfuerzo de persuasión no debe impedir marcar los límites que se considere oportuno, en base a los objetivos de la intervención o a las condiciones del centro.

– NEGOCIACIÓN

De la misma manera, hay que desarrollar habilidades de negociación. Partiendo de lo que se considere innegociable (en este caso es innegociable que no puede estar la chica sin hacer nada), puede vincularse la flexibilidad en determinados aspectos (horarios de llegada) al logro de determinados objetivos (asistencia y rendimiento escolar...)

– FLEXIBILIDAD

Hay que ser flexible. No se puede tratar a todos/as de la misma manera en este tipo de decisiones. Es necesario considerar las circunstancias específicas de cada caso para entender el grado de flexibilidad que se puede admitir. Hay que personalizar estas decisiones, partiendo de que hay que exigir

a cada persona hasta donde sea posible y dependiendo de sus circunstancias; ni más, ni menos. Flexibilidad no es igual a permisividad. Flexibilidad significa adaptarse a las circunstancias personales, a partir de criterios que se puedan razonar y argumentar.

– RELATIVIZAR LAS DIFERENCIAS CULTURALES

No se puede tratar de forma distinta a las personas sólo por ser de diferentes culturas. Aunque las diferencias culturales deben ser tenidas en cuenta como un elemento más para definir los objetivos de la intervención y los procesos, nunca deben ser un absoluto. La diferencia estará en función de las peculiaridades de cada caso, de la persona y sus circunstancias, en las cuales el elemento cultural es sólo un aspecto más.

– PRINCIPIOS Y NORMAS PARA TODOS

Hay que tratar a todos/as por igual. Las normas tienen que ser las mismas para todos/as y, de la misma manera, hay que aplicar los criterios de flexibilidad a todos/as por igual, teniendo en cuenta sus circunstancias (entre ellas los rasgos culturales específicos, como un elemento más). Pero no es bueno aplicar de distinta manera las normas en función de estas diferencias culturales. La minoría de edad, la escolarización, la implicación activa en el proceso de inserción, son algunos de los aspectos que no deben verse afectados por las diferencias culturales.

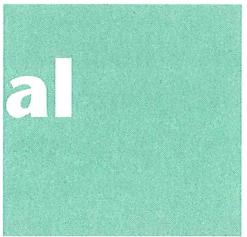
– COMPARTIR RESPONSABILIDADES Y DEFINIR LOS LÍMITES DE LA INTERVENCIÓN

La responsabilidad de la intervención

no puede reacer exclusivamente, ni tampoco de forma prioritaria, sobre el centro que aloja a estas personas (en este caso el Albergue). En materia escolar la principal responsabilidad recae sobre el Instituto. Hay que activar, así mismo, la responsabilidad de la madre.

P.D. Siguiendo las reflexiones de esta sesión, en el Albergue hemos reforzado el esfuerzo de *explicación y motivación* con esta madre y su hija, hemos sido *flexibles* en nuestras decisiones partiendo de una *negociación* (permiso regresar a la una de la noche un sábado, por la asistencia a clase y la mejora de su comportamiento) y hemos *implicado a la madre* en estas decisiones (compromiso de salir a buscarla esa noche).

De Interés
profesional



Encuentro IMSERSO–Consejo General para la Presentación del Plan de Formación y Aportaciones del Trabajo Social a la ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Conclusiones de los Grupos de Trabajo¹ Sobre el Trabajo Social y las tareas de los trabajadores sociales

L@s profesionales del Trabajo Social estamos situados en todos los ámbitos en los que se informa y se orienta a los ciudadanos, se valoran las necesidades y se organizan los servicios dirigidos a la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia. Conocemos las dificultades de las familias y de las personas que tienen limitaciones en su autonomía personal y, por ello, valoramos la Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia como un avance histórico en el desarrollo de los derechos sociales de los ciudadanos y en la prestación de Servicios Sociales a las personas que necesitan apoyos para vivir con dignidad.

La metodología para obtener información para la valoración de las situaciones de necesidad, buscar activamente la colaboración del usuario, proponer las prestaciones sociales adecuadas y coordinar éstas con los apoyos familiares y sociales, es la metodología del Trabajo Social que utiliza cotidianamente el conjunto de l@s profesionales.

Hemos fortalecido el Trabajo Social con familias, intervenimos en los diversos tipos de conflictos que se producen en la dinámica familiar y contamos con el bagaje técnico necesario para promover la mejora de la convivencia y de la inclusión social.

Forma parte de nuestras tareas cotidianas el conocimiento de la organización y los recursos de otros sistemas de protección social y mantenemos relaciones de colaboración con otros profesionales, para favorecer la prestación integrada de servicios a los ciudadanos.

Contamos con un amplio y profundo bagaje de proyectos y programas de Trabajo Social Comunitario, en los que la prevención es el objetivo que focaliza las intervenciones y la sensibilización y la participación social la estrategia inherente al desarrollo de las acciones.

Las dificultades y los obstáculos

En el ámbito del Trabajo Social

Somos conscientes de que nuestro compromiso profesional para elevar la calidad de los Servicios Sociales, y los derechos sociales de las personas en situación de dependencia, nos exige:

- a) Desarrollar el conjunto de tareas que permitan organizar un sistema de información clara, efectiva y personalizada que llegue a todas las personas en situación de dependencia, a sus familias y a los profesionales implicados en la prestación de servicios.
- b) Consolidar y enriquecer la metodología del Trabajo Social: para ello nos proponemos diseñar y reelaborar Guías de Intervención y Seguimiento de los procesos de acceso y prestación de servicios.

1. Reflexiones y propuestas de los talleristas: "Imaginando futuros posibles a la práctica en la promoción de la autonomía personal y la atención a dependencia" Madrid, 15 de Diciembre del 2006.

- c) Complementar los instrumentos de valoración de dependencia, con herramientas que permitan *objetivar la valoración de la convivencia, la red de apoyo social y el entorno global de las personas en situación de dependencia*
- d) Reforzar la investigación, dirigida especialmente a la recopilación y análisis de buenas prácticas de Trabajo Social en el área de necesidad de la autonomía personal, y en los indicadores sociales para la evaluación de necesidades y resultados de la intervención profesional.

Nos proponemos igualmente el *refuerzo del trabajo interdisciplinar*, favoreciendo el consenso en los procesos de intervención, junto al *apoyo activo a las propuestas de coordinación interinstitucional*, especialmente en el ámbito de la coordinación sociosanitaria.

En los procesos organizativos

Consideramos que existen amenazas importantes para la aplicación de la Ley, que se sitúan en diferentes niveles de planificación, organización y gestión del sistema:

- a) Se han creado expectativas desproporcionadas: la población tiene una información incompleta y sesgada sobre la aplicación de la Ley, que exige un amplio y claro tratamiento de la información consensuado por todas las administraciones implicadas. Deberá garantizarse que l@s profesionales del Trabajo Social cuenten con toda la

información y los medios necesarios para garantizar la eficacia de su trabajo, en la primera línea del acceso de los ciudadanos a los Servicios Sociales

- b) *Debilidad de la Atención Primaria de Servicios Sociales*: el primer eslabón de la cadena de Servicios Sociales, la puerta de entrada al sistema, debe reforzarse con profesionales y medios técnicos. La ratio de profesional del Trabajo Social por nº de personas en situación de dependencia debe dimensionarse hasta hacer posible una atención personal de calidad. En caso contrario no será posible que l@s ciudadanos tengan las garantías jurídicas y técnicas que requiere su acceso a la valoración de su dependencia y a los servicios y prestaciones previstos en la Ley. Carece de sentido continuar la tendencia de disgregación de servicios de información y acceso a las prestaciones y en el ámbito de aplicación de la Ley, mientras que la cercanía (que es cualidad específica de la red básica de Servicios Sociales) resulta un elemento clave para la accesibilidad y la igualdad de oportunidades, sea cual sea el lugar de residencia del ciudadano.

- c) *Lentitud y la burocratización*: son dos amenazas presentes ya en el sistema, por las que la claridad en las garantías jurídicas para el ciudadano se convierten en opacidad e incomprendición. Consideramos que un principio guía para la calidad en el acceso a los servicios es *simplificar al máximo la burocracia y agilizar el procedimiento y los procesos de reconocimiento de grado y nivel de dependencia y acceso a los servicios y prestaciones*.

Es exigencia legal y prioridad en la aplicación de la Ley el *acuerdo entre las Administraciones*, que rompa los recelos interadministrativos claramente presentes en el momento actual, para que los ciudadanos en situación de dependencia no se vean obligados a esperar durante meses las resoluciones administrativas que hagan posible la obtención de servicios para la mejora de su calidad de vida. En el mismo sentido debe incidirse en la *coordinación interna del sistema*, especialmente en la interfase de *reconocimiento del derecho y la provisión de servicios*, actualmente casi desvinculada o sometida a largos tiempos de permanencia en "lista de espera".

- d) Potenciar la coordinación a todos los niveles, y especialmente en la integración y complementariedad de los *catálogos de servicios y prestaciones de Salud y de Servicios Sociales*, constituye claramente otro conjunto de medidas imprescindibles para la calidad de los servicios. Las referencias a la *coordinación sociosanitaria* presentes en la Ley deben ser llevadas al terreno concreto, tanto en el nivel de planificación como en el nivel de acuerdos marco de los procesos de intervención.
- e) Detección de maltrato en personas mayores y personas con discapacidad: indicadores y estrategias.
- f) Técnicas para la negociación, trabajo en red y coordinación. trabajo en equipo interprofesional.

Organización

- a) Refuerzo de la Atención Primaria: ratios que garanticen la calidad en la atención personal.

Concreción de propuestas, específicamente orientadas, en el año 2007, a la calidad en la aplicación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia

Formación de profesionales y equipos

- a) Procesos de valoración de necesidades y redes de apoyo: instrumentos y herramientas para la valoración de entornos de convivencia y apoyo social.
- b) Diseño, elaboración y negociación del Plan Individual de Atención.
- c) Trabajo Social con Familias: formación específica para el trabajo con familias de personas en situación de dependencia.
- d) Técnicas de observación y entrevista en la visita domiciliaria.
- e) Detección de maltrato en personas mayores y personas con discapacidad: indicadores y estrategias.
- f) Técnicas para la negociación, trabajo en red y coordinación. trabajo en equipo interprofesional.

- b) Cartas de Servicios: compromisos de calidad (tiempo).
- c) Coordinación interadministrativa (coherencia procedimientos).
- d) Coordinación Sociosanitaria (complementariedad catálogos y procesos).
- e) Coherencia interna: provisión de servicios y prestaciones.

Participación

- a) Incorporación del Consejo General de Diplomados en Trabajo Social a los Órganos Consultivos del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Conversación entre un estudiante de prácticas y su supervisora: reflexiones en torno a lo obvio

Irene de Vicente Zueras

Resumen

Se presenta una conversación realizada entre una estudiante en prácticas y su supervisora una vez finalizado el proceso de supervisión. El diálogo establecido entre las partes es una modesta reflexión sobre algunos aspectos de la práctica docente, de las prácticas de intervención y de la supervisión. El objetivo genérico no es otro que la reflexión conjunta así como dar la oportunidad de la palabra al actor principal: el estudiante.

En primer lugar y a modo de contextualización se hace una breve presentación del Practicum de Intervención (en el marco de L'Ensenyament de Treball Social de la Universitat de Barcelona), de la definición de Supervisión en Trabajo Social y se presenta el "perfil" de la estudiante que participa en este coloquio. El itinerario que se sigue a continuación es el de la propia charla entre ambas. En ésta surgen temas muy diversos que parten desde la educación en sentido genérico hasta las responsabilidades de los diferentes actores. No estamos ante una conversación acabada sino que podría ser el principio de un conjunto de encuentros entre estudiantes y supervisores.

Abstract

A conversation is presented among a student doing an internship and the supervisor once the supervision process is concluded. The established dialogue among the parts is a modest "thinking process" on some aspects of the educational practice, of the intervention practices and of the supervision. The generic objectives are not others than to provoke a combined reflection and to give the opportunity to the student of self-expression.

In first place there is a short introduction of the Intervention "Practicum" (in the context of "Social Work Teaching" in the Universitat of Barcelona), as well as the definition of Supervision in Social Work and the "profile" of the student that participates in this dialogue. Secondly, there is the conversation among both. In it, very different topics are discussed: from Education in a generic sense until the responsibilities of the different parts. We are not in front of a completed conversation because it could be the first of several meetings between students and supervisors.

Palabras clave

Educación, responsabilidad, contenidos, relaciones, "fabricación" del estudiante.

Key words

Education, Responsibility, Contents, Relationships, the student's "fabrication".

Irene de Vicente Zueras

Diplomada en Trabajo Social. Licenciada en Psicopedagogía.
Profesora de los estudios de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona.

El lector se encuentra ante una conversación realizada entre una estudiante del último semestre de los estudios de Trabajo Social y su supervisora. La estudiante es F.V.¹, que ya ha realizado sus prácticas teniendo como profesora supervisora a Irene de Vicente (I. de V.) A fin de contextualizar esta conversación, creemos necesario realizar una breve presentación de las prácticas, de la supervisión y de la estudiante.

Los estudios de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona contemplan las prácticas de intervención como un eje fundamental de aprendizaje que, desde hace más de cincuenta años, ya fueron incorporadas en sus planes de estudios. El aprendizaje que realiza el estudiante en las mismas, Prácticum de Intervención, es gracias a un proceso individual que está acompañado de otro espacio diferenciado pero a la vez complementario y necesario, como es la Supervisión del Trabajo Social.

Se trata de una supervisión educativa que según la autora J. Fernández "es la que tiene como objetivo primordial enseñar, formar y ayudar a mejorar conocimientos a los trabajadores sociales, o a aquellos que están en fase de formación para convertirse en profesionales del trabajo social" (1997:46).

Mayoritariamente, las prácticas son realizadas en instituciones de nuestra comunidad autónoma, llevándose a cabo durante el quinto semestre de los estudios. Es durante el curso 2003-2004 cuando se implementa la modalidad semestral (antes anual) habiendo previamente realizado una experiencia piloto desde septiembre de 1999 a enero del 2003. Dicha experiencia

fue valorada muy positivamente por parte de los diferentes agentes: profesores supervisores, profesionales tutores y los propios estudiantes.

Los términos *tutor* o *supervisor*, dependiendo del contexto, son utilizados con significados diferentes. Por ello, deseamos aclarar que en nuestro caso, cuando se hace referencia al profesor supervisor nos referimos al docente, que además es supervisor, de los estudios de trabajo social y, al hablar del profesional tutor, lo hacemos en relación al trabajador social de los centros de prácticas a donde acude el estudiante para la realización de las mismas. Asimismo, en el texto se habla del agente de la formación, éste es principalmente entendido como aquél sobre el que recae la responsabilidad última de dicha formación, es decir, el profesor supervisor. Sin embargo, no podemos olvidar que los tutores, dado que realizan una labor formativa, también hemos de concebirlos como agentes de la formación.

Para entender mejor el significado de las aportaciones de F.V., con su autorización, vamos a realizar una breve presentación de su "perfil" de estudiante, por otro lado, poco habitual en nuestros estudios:

"En la actualidad tengo 41 años y dispongo de experiencia en el mundo laboral. He trabajado, antes de casarme y después, como administrativa en una empresa de construcción. A los 37 años me planteé la realización de estudios universitarios. Era un buen momento al disponer de más tiempo, al ser mis hijas ya mayores y, por otro lado, al entrarme "el gusanillo" por ver que en mi familia tenían carreras universitarias y yo no."

Durante un año de estudio estuve preparando el acceso para mayores de 25 años.

Soy nacida en Cartagena y mi esposo de Barcelona. El estar tan alejados geográficamente, nos hizo plantearnos casarnos aún siendo yo bastante joven (19 años). Fui mamá por primera vez con 20 años. Tengo dos hijas, Cristina de 20 años, que estudia Geología (para dar el salto más tarde a Biología) y que entró en la universidad en el mismo año que lo hice yo. Ana, mi otra hija, tiene 12 años y está en primero de ESO.

Cuando me replanteé el reiniciar los estudios, tenía temor a no pasar las pruebas de acceso ya que eran muchos años sin coger un libro de estudio. Creía que quizás a la primera no podría aprobar, por ello inicialmente no pensaba en unos estudios concretos. Afortunadamente todo fue bien. Una vez aprobé, mis dudas giraban en torno a si hacer Filología Hispánica (por pura afición) o bien hacer Trabajo Social (por convicción). Deseo destacar que estos tres años que llevo en los estudios de trabajo social, son sin duda, una etapa que no olvidaré nunca por muchos y buenos motivos."

Aunque tal y como comentábamos anteriormente las prácticas para esta estudiante ya han finalizado, ambas, supervisora y estudiante, se encuentran en otro espacio educativo. De manera espontánea un día empiezan a hablar en torno a: la educación en sentido genérico, los estudios de trabajo social, la supervisión y las prácticas. Poco a poco, estos diálogos van tomando más cuerpo y, finalmente, estas idas y venidas de las charlas, estas reflexiones, son las que más adelante se encontrará el lector.

Sócrates conversaba con sus estudiantes por Atenas. Nosotras, sin disponer del placer de pasear por la bonita ciudad de Barcelona, charlamos en las aulas y/o despacho de la profesora supervisora para ir repensando aspectos que nos interesan y que nos unen.

Quiero aprovechar para agradecer a Paqui sus aportaciones. Éstas surgen de su reflexión personal y de las de otros de sus compañeros. Por tanto ella, de alguna manera, representa a todos y cada uno de los estudiantes que han pasado por supervisión. A todos ellos, gracias.

Conversación

F. V.

Antes de introducirnos de pleno en el tema de la supervisión y/o de las prácticas, me gustaría saber tu opinión sobre qué entiendes por educación. A veces, como estudiante que soy y como madre de dos hijos, me pregunto por su significado y sobre cómo se produce la misma.

I. de V.

La educación es el producto de un proceso personal que realiza el estudiante al hacerse tuyos unos contenidos y al "darse permiso" o posibilitar que dicho proceso se produzca. Ese "darse permiso" que tantas veces hemos hablado de su importancia en supervisión.

■ notas
1. Francisca Villa (Paqui).

La profesora V. Nuñez dice que la noción *educación* tiene etimológicamente dos sentidos: el que proviene de *educare* (criar, alimentar) y el que proviene de *ex-ducere* (sacar, llevar de dentro hacia fuera). En el primer caso, la educación denota el proceso de apropiación que la persona a instancias del agente (transmisión). En el segundo, da cuenta de las disponibilidades propias del estudiante para realizar un trabajo educativo (adquisición) que ningún otro puede hacer en su lugar.

F. V.

Sí, es cierto que hay una apropiación y una predisposición por nuestra parte. Esto se ve muy claro cuando realizamos las prácticas.

I. de V.

Seguramente que sí. Pero es un proceso que el estudiante realiza no sólo en las prácticas, sino en todas las asignaturas. Un proceso, por cierto, que no va en línea recta. En su lugar, realiza un ir y venir, un hacer rodeos, un dar vueltas (es bueno que lo haga) donde se producen también tropiezos, hay equivocaciones, hay conflictos pero también hay un remonte del sujeto y así, se va produciendo el camino del aprendizaje. Obviamente será un proceso que realizará el estudiante con la ayuda y con los soportes necesarios para que pueda realizarlo y que no se "estrelle" en el camino. No podemos olvidar que el aprendizaje pasa por cuatro elementos clave: el profesional tutor, el profesor supervisor, los contenidos teóricos (facilitados tanto a través de la Universidad como a través de los centros de prácticas) y el propio estudiante.

122

F. V.

No sé a qué soportes te refieres ¿a los tutores de prácticas quizás? De ser así, quisiera decir que considero que es muy importante que se dé una buena relación con el alumno para poder aprender.

I. de V.

Al decir soportes, me refiero tanto a los contenidos teóricos como a los personales que deben proceder tanto del tutor como del supervisor. Ciertamente no cabe duda de que en el acto educativo se da una relación entre el sujeto y el agente de la educación, pero donde nosotros hemos de poner énfasis es en la cultura; la formación no pasa por los aspectos relacionales sino por los contenidos teóricos, aunque no hay que olvidar la importancia que pueda tener para el estudiante el sentirse cuidado tanto por parte del profesor supervisor como por parte del profesional tutor. Seguro que recuerdas a la autora Isca Salzberger-Wittenberg, pues bien ella entre otras obras (como el de *La relación asistencial* que habrás leído) tiene *L'experience emocional d'ensenyar i aprendre*. En ésta, pone de relieve la importancia de los factores emocionales en el proceso formativo proponiendo una mejor comprensión de la naturaleza de la interacción entre estudiante y profesor. Por otro lado, es aconsejable también que entre los agentes de la formación se dé una buena relación para que ésta sea, para el estudiante, facilitadora y potenciadora del proceso mencionado.

Los actores principales en el proceso formativo son los agentes y el estudiante.

Se trata de actores entre los que el encuentro debe plantearse desde una posición asimétrica, no de igual a igual ya que en realidad el estudiante lo que necesita y demanda es que se le forme, no busca un amigo en el agente. Es un estado de asimetría porque la persona solicita una formación que no tiene y desea o necesita. Son situaciones, las de los tres actores, diferentes y que conviene no confundir porque es precisamente en ese punto que los separa, donde se puede trabajar con el estudiante.

F. V.

En ocasiones entre nosotros (estudiantes), he visto puntos de vista muy distintos en relación al nivel de exigencia de nuestros estudios. Hay compañeros que dicen ¡cuánta teoría, cuántos autores...! otros, en cambio, consideran que el nivel debería subirse (he de decir, que son los menos). A mí, personalmente, me parece un buen nivel ¿cuál es tu opinión al respecto?

I. de V.

Creo que respecto tanto a la educación en general como a los estudios de trabajo social, hay que insistir en la importancia de recuperar el valor del esfuerzo, del trabajo y de la constancia para que la persona pueda construirse (contando con la ayuda de los soportes antes mencionados), porque sino es así ¿cómo puede avanzar? ¿cómo se puede educar?

Recuerdo que J. A. González, catedrático de Derecho Constitucional de la UB, en un artículo aparecido en *El País*, refería que los estudios eran vividos como un

gran esfuerzo, que nacían de la fatiga laboral, el exceso de asignaturas, el escaso tiempo para prepararlas y, sobre todo, de la dificultad para leer y comprender el sentido de múltiples conceptos inevitablemente abstractos o sintetizadores de un cúmulo de saberes desconocidos. En su opinión, se plantea una cuestión clave: si la misión del pedagogo es transmitir un saber comprensible a quien carece de él y de los instrumentos mentales para recibirlo ¿no hemos de ser los profesores quienes nos adaptemos a esa realidad, de momento inamovible?. Adaptarse no supone rebajar el nivel preciso (más bajo no puede ser), sino darles un giro de noventa grados en los planes de estudio, a la forma de impartir las clases y, sobre todo, a nuestros prejuicios sobre la capacidad intelectual de los estudiantes.

No solamente no se ha de bajar el nivel sino que éste debería subirse. Hoy día, asistimos a un momento de excesiva permisibilidad, de cesión a los demandas de poco trabajo, poco esfuerzo, poca superación, poco memorizar ... Si nosotros vamos sucumbiendo, lo que hacemos es fomentar que el estudiante tenga un mayor riesgo de ser excluido de los lugares sociales. Se trata, por tanto, de hacerle ver la importancia de que salga lo mejor preparado posible, de las repercusiones de una formación deficitaria y transmitirle que "él puede" y por eso se le exige.

Hemos de pararnos a repensar dónde estamos y hacia dónde vamos porque es necesario ofrecer una formación sólida en este mundo tan cambiante y en el que, en ocasiones, puede darse alguna brecha entre las demandas del mercado laboral y

la universidad. Aún a pesar de la evidente importancia de conexión entre el mundo laboral y el mundo académico, no hemos de perder de vista la relevancia de disponer de unos estudios consistentes. No podemos olvidar, que el nivel de exigencia, tiene consecuencias importantes respecto a la revalorización o a la devaluación de la profesión.

F. V.

En cuanto al nivel de exigencia, creo que tiene mucho que ver con la persona. Considero que a veces, entre profesores, entre profesores supervisores y también entre profesionales tutores hay diferencias notables.

I. de V.

Si, ciertamente pueden darse. En realidad debería haber un intento de acercar los niveles de exigencia. En cuanto al nivel de exigencia tiene una gran responsabilidad el docente y de él depende el poner el listón más o menos alto. El docente es el que debe "forzar" para que el estudiante se acerque a la formación.

En ocasiones puede ser que dicho docente, fruto de su falta de interés por diferentes motivos o fruto de no creer en las potencialidades de los estudiantes, se retire o ceda a su responsabilidad aludiendo, en ocasiones, que son los sujetos los que carecen de interés en la materia.

Puede ocurrir que dicha responsabilidad quede mermada con un intento de seducir al alumnado, de intentar situarse en un

plano de igualdad de manera que conduzca a algunos profesores a la claudicación.

F. V.

A nosotros, como estudiantes, creo que si tenemos un tutor o un supervisor más permisivo "de entrada" ya nos va bien. De todas formas, yo al ser más mayor, veo que quizás el problema de dicha permisibilidad o de la no exigencia, nos podría generar dificultades.

I. de V.

Ser demasiado permisivo con el estudiante puede conllevar importantes consecuencias a corto y largo plazo, ya que al tener lagunas de contenido, existe el riesgo de perjudicar a los usuarios ante posibles déficits en la praxis. También existe el riesgo de perjudicar a la imagen de la profesión y, por supuesto, perjudicar al propio alumno ya que como egresado se encontrará con importantes problemas para ubicarse y/o mantenerse en el mundo laboral. Hay que exigir para que el sujeto aprenda. Sin embargo, no cabe duda de que ésta es una posición difícil de mantener en el profesor, sobre todo teniendo en cuenta que nos encontramos en un momento donde se va hacia la desresponsabilización. Aún así, no podemos olvidar que la posición del docente debe ser la de la ética de la responsabilidad.

F. V.

En ocasiones, observo profesores que están desmotivados y desencantados con esta profesión. Es algo que hemos hablado a veces con mis compañeros. Recuerdo cómo

un docente, nos decía lo mal que estaba la inserción laboral para los trabajadores sociales, o el carácter "segundón" de la profesión. Claro, esto también nos desmotiva a nosotros porque decíamos ¡dónde nos hemos metido! oj vaya futuro nos espera!

I. de V.

Para vosotros, es muy importante que el profesor no haya claudicado. Un profesor que no ha dimitido, un profesor que tiene interés, podrá hacer de facilitador en el proceso educativo. Sin embargo difícilmente el docente podrá trabajar con el estudiante si él previamente está desmotivado, apático, ha dimitido o está a punto de hacerlo. De ahí la importancia que desde las instituciones educativas se cuide al agente para que no claudique ya que difícilmente podrá cuidar al estudiante si él no está cuidado. Se trata, por tanto, de "cuidar para seguir cuidando" dado que la formación depende de que no dimita y por tanto, lo necesita.

Delante de los estudiantes, nosotros hemos de asumir la responsabilidad que nos corresponde, aunque el deseo pudiera ser diferente del que es. En realidad, quien rechaza esta responsabilidad, no debería de poder formar parte de la formación ni como profesor supervisor ni como tutor de prácticas.

F. V.

A través de las diferentes optativas y a través del lugar de las prácticas podemos adquirir una cierta "especialización". A veces, me da la sensación de que nuestros estudios son muy generales.

I. de V.

Considero que es bueno tener una formación generalista teórica y culturalmente sólida de manera que nos proporcione una buena base para enfrentarlos a un mundo tan cambiante. No podemos olvidar que unos estudios centrados en la especialización, conllevan estancamiento y división del saber impidiendo ver lo global.

Pero ¿por qué es importante este tipo de formación? Pues porque los conocimientos ya no son de por vida, y hay conocimientos que caducan con el tiempo. A este respecto, actualmente en algunos contextos ya se habla de la "teoría del yogur" aludiendo a que hay una fecha de caducidad respecto a los contenidos y respecto a los títulos obtenidos.

Hoy día el mundo viaja rápido, y en ese viajar como no se puede enseñar "todo", el profesor sí debe proporcionar unos buenos cimientos de manera que permitan al estudiante desarrollar los conocimientos en los ámbitos que le interesan.

N. Hirtt tiene un libro interesante en el que explica que el mundo económico le dice al mundo de la enseñanza que se den menos conocimientos generales, menos cultura, más saberes instrumentales y competencias flexibles. En el prólogo realizado por P. Polo según su opinión, se pretende abandonar el saber en general y la cultura, porque se quiere formar trabajadores y trabajadoras que puedan ser sometidos a las exigencias de sus empleadores los cuales cada vez hacen más hincapié en la necesidad de que deben desarrollarse más habilidades sociales.

Habilidades y exigencias tecnológicas, entre otras, forman parte del discurso tecnocrático el cual es hoy compartido con el paradigma neoliberal. Paradigma, por tanto, economicista que si sigue progresando hay distintas áreas de la vida social que van a correr riesgos importantes. Parece como si hoy día la formación hubiera renunciado a esa función culturizadora quedando muchas veces relegada a las enseñanzas de aspectos de "utilidad" y de "aplicabilidad" para su futura inserción laboral (pero de empleos muchos de ellos ligados a la precariedad), con el riesgo de que vayan quedando borrados conocimientos generales importantes.

F. V.

No me había parado a pensar. Pero creo que quizás sí estamos en un momento en el que se corre el riesgo de que la cultura quede relegada, que quede en un segundo plano.

I. de V.

La cultura parece que está siendo borrada para dar paso a entrenamientos sociales como por ejemplo el aprendizaje de habilidades o de competencias.

Los profesores hemos de velar para que se ofrezca una formación que dote al estudiante de saberes consistentes. Ahí es donde hemos de poner gran esfuerzo los docentes y en intentar no dejarnos influir por la situación actual en la que se piden aplicaciones rentables. Si desde los diferentes estudios se acaba formando o investigando sólo lo que las

instituciones desean o lo que interesa a los políticos del momento, se cede a la hegemonía institucional y política que atenta contra la autonomía universitaria y contra la cultura. Hemos de velar para que el mercado no rija la formación, es decir, que no se produzca una mercantilización de la misma.

Se trata de una formación que no consiste en sumar o acumular conocimientos. Como dice el pensador francés Edgar Morín, es mejor una mente bien ordenada que otra muy llena. Está claro lo que significa "una cabeza muy llena" es una cabeza donde el saber está acumulado, apilado, y no dispone de un principio de selección y de organización que le dé sentido. "Una mente bien ordenada" significa que, más que acumular el saber, es mucho más importante disponer a la vez: de una aptitud general para plantear y tratar los problemas, de principios organizativos que permitan unir los saberes y darles sentido.

F. V.

Respecto a lo que dice Edgar Morín, opino que la supervisión organiza mucho al estudiante y facilita el poder conseguir una "mente bien ordenada". Personalmente, entiendo la supervisión como un espacio de reflexión sobre nuestras prácticas y un lugar donde poder analizar, con una cierta distancia, la manera en que nos afectan las situaciones vividas. También creo que es idóneo para la confrontación de diferentes puntos de vista (siempre de forma respetuosa), un espacio de cooperación y de intercomunicación que nos aporta posibilidades distintas a la hora de intervenir.

I. de V.

Estoy de acuerdo contigo. La supervisión que tu conoces, es decir, la supervisión educativa, es un espacio facilitador, un lugar para unir saberes y poder establecer su conexión con la práctica. Es un lugar de aprendizaje que permite al estudiante compartir con el resto de sus compañeros y con la profesora supervisora, un aprender a traducir en acción los contenidos teóricos que el cuerpo de conocimientos de la profesión le ha proporcionado hasta el momento actual.

La supervisión crea las condiciones para compartir saberes, para el goce de descubrirlos, el goce de relacionar aquella experiencia práctica con aquel contenido teórico que se ha aprendido. Ser consciente y partícipe de ese descubrimiento supone una gran satisfacción para vosotros. En realidad, se trata de un goce mutuo. Por un lado, el realizado por el estudiante y por otro lado el experimentado por el profesor supervisor al ver cómo avanza la persona. Es un goce respecto al grupo y respecto de cada individuo ya que se atiende muy especialmente, como sabes, a la particularidad de cada estudiante.

F. V.

Recuerdo el énfasis que nos hacías en el grupo de supervisión sobre la importancia de la participación. En nuestro grupo, había compañeros que tenían una gran facilidad para hablar. En mi caso he participado porque me obligaba a ello, pero realmente me costaba.

I. de V.

Lo sé. Sabes que vuestra participación es básica porque es gracias a: la implicación, el compromiso, el "dar" y el "recibir", tener un rol activo, etc., la manera de ir avanzando.

En la metodología de supervisión se hace hincapié en la importancia de la implicación del estudiante en las dinámicas grupales, en prestar atención en el trabajo que allí se realiza o el que aporta cada uno al grupo, en facilitar el pensar sobre la acción de los demás miembros. En dicha metodología, sabes que el profesor supervisor interviene sólo en la medida en que sea necesario para hacer señalamientos, aclaraciones o formular preguntas que ayuden al grupo a dicho pensar. Toda sesión de supervisión debe disponer, además de su propia metodología, de una planificación y una organización cuidadosa. Pero, es muy importante, no olvidar dejar un espacio para lo imprevisible en función de las necesidades que planteen los miembros del grupo.

F. V.

Ser profesor supervisor me parece difícil pero bonito. Quisiera aprovechar para decir que los estudiantes creemos que es la figura que debe darnos soporte "frente" al tutor. Es decir, que podamos explicarle con toda tranquilidad lo que nos pasa en los centros de prácticas. A veces, creemos que el profesor supervisor está más cercano del profesional tutor, otras veces sentimos que está con nosotros. Realmente, saber que después de las prácticas hay una

evaluación, condiciona esa "libertad" para expresarnos.

I. de V.

Desde mi punto de vista, considero que es un privilegio ser profesor supervisor, aunque diría que conlleva sus dificultades. Para algunos, formar es una profesión difícil. Otros, van más allá y dicen que se trata de algo imposible como dice V. Nuñez en referencia a un texto de August Aichhorn. Este texto prologado por Freud, señala la existencia de las que llamará las profesiones imposibles, a saber: curar, educar, psicoanalizar. Imposibles por cuanto nunca se realizan totalmente, de allí su persistencia y es que son algo más que funciones o profesiones.

Aún a pesar de los puntos de dificultad existentes, el profesor supervisor realiza en cada sesión un acto educativo que se hace "con" el grupo, es decir, en compañía "de". El docente se encuentra acompañado de un número determinado de personas, de su saber como profesor supervisor, de su supuesta motivación por formar y de su supuesta confianza en las potencialidades y en el deseo del estudiante por aprender.

Respecto al segundo punto que comentas, no cabe duda que el supervisor debe ayudar a crear un ambiente en el aula que facilite la expresión de sentimientos y emociones que le aparecen al estudiante (ante la realidad social con la que se encuentra, ante la relación establecida con el profesional tutor o con el equipo o con la propia institución). El profesor supervisor debe mantener la distancia óptima (ni muy alejado ni muy cercano al estudiante)

para que le permita "crecer". No podemos olvidar que el docente es el garante de que se cumplan los objetivos. Para ello, deberá estar en situación de "alerta" respecto a su propia actuación, respecto a la del estudiante para que cumpla su plan de prácticas en base a los acuerdos establecidos con el profesional tutor y respecto al pacto o contrato entre el grupo y la profesora supervisora. Es un estar "alerta" que permita todo un acompañamiento y un seguimiento del estudiante durante los meses que duran sus prácticas para cuidar que el proceso transcurra con normalidad.

No cabe duda de que en ocasiones, esa posición del docente deberá ser mayor, en aquellos momentos en que sea preciso sostener al sujeto sobre todo en situaciones de incertidumbre o de dificultad. Sabes muy bien que esos momentos, se manifiestan básicamente en los inicios de las prácticas y en los inicios de vuestra intervención, en los que debe la persona enfrentarse con lo imprevisible. Sin embargo, también pueden aparecer, por distintas circunstancias, en cualquier fase del proceso. Este sostener al estudiante puede realizarse a través de una atención personalizada e individual (mediante las tutorías) o a través de las sesiones de grupo. Pero, en ocasiones, puede que tan solo requiera de un gesto o una escucha activa. No cabe duda de que tanto el profesor supervisor – que debe clarificar sus expectativas y las reglas del juego del espacio de supervisión - como los estudiantes, esperan "algo" del otro. Por ello, se realiza en los primeros días de supervisión un contrato en el que, previa negociación del grupo, se especifican las expectativas y los compromisos adoptados. Este tipo de contrato o acuerdo dará un

sentido al tiempo que estemos juntos (un semestre) y también servirá tanto para la evaluación continuada, como para la evaluación final del grupo de supervisión.

F. V.

Ahora que mencionas el contrato que se establece en el grupo de supervisión entre nosotros y con el profesor supervisor, me lleva a pensar en el compromiso que deben adquirir los profesionales tutores (al aceptar un alumno en prácticas) y en por qué quieren personas en prácticas. Los estudiantes creemos que la Universidad debe velar por la existencia de "buenos centros y buenos tutores". Creemos que, a veces, no les mueve tanto el interés de participar en la formación de los estudiantes, sino otros como el prestigio por colaborar con la Universidad, sacarles trabajo a la institución y/o al profesional, obtener puntos para cuando su plaza salga a concurso, remuneración de la institución por colaborar con la docencia, etc.

I. de V.

Ciertamente pueden ser diversos los motivos que inducen a las instituciones y a los profesionales tutores a colaborar con la tarea docente. Independientemente de éstos, la cuestión es el nivel de compromiso, el interés en colaborar en la formación, las oportunidades que se ofertan y la dedicación que el profesional tutor pueda prestar al estudiante. Nosotros, desde la Universidad, tenemos la responsabilidad de procurar que el alumno realice unas buenas prácticas. Quisiera aprovechar para decir que los profesionales tutores realizan una labor muy importante y necesaria,

función que en muchas ocasiones no se les agradece lo suficientemente.

Corresponde al profesor supervisor y al profesional tutor pactar de qué manera se van a graduar las experiencias convenientes que cada estudiante debe realizar a lo largo de su estancia en la institución. Ambos, deben velar por mantener la apuesta educativa en los meses de permanencia en el servicio. En realidad, los dos desconocen la apropiación que hará el estudiante de los conocimientos ni en qué tiempos la realizará ya que cada persona hace su propio proceso y, por tanto, no es posible generalizar.

Aún conscientes de que todo estudiante necesita su tiempo, podemos encontrarnos que tanto el profesor supervisor como el profesional tutor pierdan de vista la individualidad del estudiante, su punto de partida y sus ritmos. Pueden decepcionarse, molestarte porque la persona no va lo suficientemente deprisa, ni siquiera hacia donde ellos consideran que debería ir. También pueden caer en el excesivo control. Estas situaciones no cabe duda que van a influir en el proceso formativo.

Partimos de la particularidad, de la especificidad, de cada uno de nosotros. Por eso, cada estudiante necesita su tiempo y realiza su propio proceso de apropiación de los contenidos. Pero, evidentemente, debe partir del reconocimiento de un no-saber para colocarse en una posición de aprender, es decir, de estar dispuesto a adquirir contenidos (tanto teóricos como prácticos) y de realizar un esfuerzo.

F. V.

Recuerdo que el primer día supervisión, entre otras muchas cosas, nos hablaste de que recuperáramos nuestra "maleta pedagógica" al referirte a los contenidos teóricos que hasta el momento habíamos adquirido. Personalmente, he de decir que no he tenido especiales dificultades ni para recuperar los contenidos ni para relacionar la teoría con la práctica. Lo que sí he podido constatar es que hay diferencias notables entre una y otra.

I. de V.

Realmente cuesta realizar esta conexión. Suelen darse dificultades para relacionar los conocimientos teóricos con la práctica profesional. Hay situaciones que además no ayudan como por ejemplo el enfoque o modelo de algunos servicios donde podríamos decir que se detecta una gran burocratización. Como te puedes imaginar, esto os confunde a la hora de aplicar los postulados del trabajo social. También puede que a veces os parezca que estamos ante dos mundos totalmente separados, el académico (la teoría) y el profesional (la práctica). Por ello, es muy importante que en supervisión se potencie la capacidad de análisis, ser críticos ante la realidad que se está palpando. Una realidad que, en ocasiones, se limita a una asignación de recursos y prestaciones, es decir, una acción profesional totalmente mecanicista o burocrática, un tipo de praxis que no promueve el cambio, que no movilizan al individuo. Esta realidad que algunos están viviendo en sus centros de prácticas, no podemos olvidar que va a influirles en

la construcción de su propia identidad y de su modelo profesional. De ahí que no sólo se ejerza una reflexión sobre lo que se ve, sino que también se os ayude a pensar sobre lo que vosotros consideráis que debería ser y el papel que muy pronto, como profesionales, tendréis como agentes de cambio.

En ocasiones percibo en los estudiantes como si sintierais la necesidad de posicionarnos a favor de la teoría o a favor de la práctica. Es precisamente, en el espacio de supervisión, donde se presta para plantear la distancia que se da y romper con la disyuntiva, de manera que pueda comprenderse que ambas se necesitan y complementan. A través de diferentes aspectos planteados en las sesiones, creo que habeis comprobado cómo toda práctica necesita de un soporte teórico de fondo y toda teoría necesita nutrirse también de la práctica.

Precisamente uno de los lugares del profesor supervisor, es el de tender puentes al sujeto para: la reflexión y la conceptualización de la práctica realizada, la interconexión entre la teoría y la práctica, el diálogo, intercambiar opiniones, formular preguntas, animar al grupo a pensar, etcétera. Es un espacio donde se ofrece la posibilidad de relanzar las cuestiones. De esta manera el profesor supervisor facilita que cada uno se interogue. También facilita poder tener una perspectiva crítica y poder escuchar otras cosas como pueden ser distintos puntos de vista del resto de sujetos o del propio docente. Hemos de tener presente que, para poder relanzar las cuestiones, es básico que se produzca una participación

de los miembros como anteriormente ya comentábamos. La participación se facilita si se da un clima de confianza en el aula, fruto del deseo de todos sus miembros, ya que dicho clima se ha de construir entre todos.

F. V.

En ocasiones observé, en nuestro grupo, que otros compañeros no tenían dificultad en hacer un nexo teórico-práctico, pero sí en cambio lo que costaba era "ponerle nombre" a las cosas. Creo que es importante esa insistencia que nos hacías y ese confiar en nosotros.

I. de V.

El profesor supervisor debe apostar y confiar en el estudiante. Es de suma importancia que pueda creer en él, en lo que hace, en lo que es y en sus capacidades o potencialidades, ofreciendo en definitiva, una confianza tanto personal como grupal. Es significativo para el estudiante que el profesor supervisor tenga una buena imagen de su persona (a veces, algo tan simple como por ejemplo una mirada positiva y confiada, puede serles de una gran ayuda moral).

Cuando el estudiante se incorpora a las prácticas suele conllevar un cambio y, todo cambio produce inseguridad, ya que requiere una reorganización de conocimientos, de actitudes y de sentimientos y, es precisamente por ello, por lo que necesita del acompañamiento y de la confianza del profesor supervisor pero también del profesional tutor. Si

ambos están interesados en el estudiante, algún efecto produce. Si por el contrario, no se está convencido o si no se confía en el estudiante, será desastroso y estos desastres generalmente van a cargo del propio estudiante. Todos conocemos el denominado *efecto expectativa*, es decir, cómo la imagen que podemos formarnos de alguien y que le damos a conocer a través de la comunicación verbal y no verbal, determina los resultados que se obtienen de él y de su proceso favorable.

Es principalmente a partir de las aportaciones de los miembros del grupo de supervisión, que interesa formular preguntas, cuestionar cosas de manera que ayuden a reflexionar a dicho grupo. El profesor supervisor ayuda al sujeto a pensar, a analizar las situaciones en que se encuentran o se encontrarán, a saber tener paciencia y/o a dar algunos rodeos. Ayuda, que el docente debe realizar no sólo porque es su responsabilidad, sino también porque se confía en él, en sus potencialidades.

F. V.

Cuando estamos en las prácticas, me atrevería a decir que un porcentaje muy alto de nosotros, solemos "copiar" la manera de hacer de nuestros tutores. Pero también, en ocasiones, dicho "modelo" no está de acuerdo con nuestra idea de lo que debería ser el trabajador social o de lo que debería hacerse en la praxis profesional.

I. de V.

El trabajador social que tutoriza las prácticas es una figura importante con la que se suele identificar el estudiante.

A partir de lo que ha ido interiorizando y a partir de lo que observa (sobre lo que el estudiante considera "bueno o menos bueno") del profesional tutor, cada uno debe hacerse su propio "modelo" de profesional. Recuerdo una estudiante que decía: "mi tutora es excelente, estoy muy contenta con ella porque estoy aprendiendo mucho ... , pero creo que este caso yo lo habría enfocado de tal manera ... creo que el trabajador social debe implicarse también en ... ". Cada estudiante debe forjarse "su" propio "modelo". Ni el alumno debe "copiar" el "modelo" de su tutor, ni el profesor supervisor ni el profesional tutor deben intentar "fabricar" al estudiante.

En el proceso formativo, se debe vigilar de no caer en lo que se podría denominar la "fabricación" del estudiante. Philippe Meirieu tiene un libro cuyo título de por sí ya es muy sugerente: *Frankenstein educador*. En él podemos ver la paradoja de la educación como fabricación. El autor habla sobre el callejón al que conduce el proyecto de "hacer" al otro. Dice que no podría explicarse mejor la violencia que se apodera ineluctablemente de quienes confunden la educación con la omnipotencia, no soportan que el otro se les escape y quieren dominar por completo su "fabricación".

Al hablar de formación se trata, en suma, de que el sujeto sea introducido y no moldeado, sea ayudado y no fabricado. Los dos agentes de la formación han de posibilitar y animar al estudiante para ponerse el "traje" de profesional a fin de tomar un papel activo y también han de potenciar sus capacidades y respetando en todo momento su propia individualidad.

F. V.

Desde que iniciamos los estudios de trabajo social, muchos de nosotros ya pensamos con ilusión sobre las prácticas que haremos cuando llegue el momento. Principalmente es por el deseo de ver la realidad social y de aplicar los conocimientos que vamos adquiriendo.

I. de V.

Ciertamente, incluso los estudiantes "recién llegados" ya te verbalizan su interés por las mismas. Te preguntan sobre los diferentes ámbitos, sobre las instituciones y sobre dónde hay más posibilidades laborales. Hay un deseo de pasar a la acción.

El estudiante, en los centros de prácticas, queda colocado en una situación de experimentar y con ello de poner en práctica la teoría aprendida hasta el momento actual. También la posibilidad de hacer prácticas externas, le permite adquirir diversos conocimientos complementarios como por ejemplo: sobre un ámbito de acción específico, sobre una institución determinada o sobre sus potencialidades y sus déficits a partir del *feedback* con el profesional tutor o con el profesor supervisor. Ciertamente, en ocasiones, son tantos los deseos que tienen se tienen por iniciarse que pueden llevar al *acting out* produciéndose de esta manera un borramiento por la pregunta, por cuestionarse y por pensar en relación a la situación vivida.

El estudiante, decíamos antes, necesita su tiempo para ir avanzando en el proceso educativo. Va haciendo dicho proceso

y adquiriendo autonomía, con la ayuda del profesor supervisor, del profesional tutor, de sus compañeros en las sesiones grupales y gracias también al soporte teórico que le permite trasladar lo que sabe a la experiencia práctica. En esa dinámica de construcción y en relación a los centros de prácticas, un aspecto relevante es la observación de la intervención de su profesional tutor que, en tanto *habitus disciplinar*, le permite construir información y relacionar con la teoría. El estudiante se va construyendo gracias a los diferentes soportes o andamiajes que se le ponen a su alcance. De esta manera, se facilita que se construya respecto al trabajo social y que, en definitiva, adquiera una formación integral que es el objetivo último de la formación.

F. V.

Estas charlas que hemos tenido me han gustado. Creo que deberían realizarse con más frecuencia. Aunque a través de la evaluación continuada y la evaluación final realizada en el espacio de supervisión, se nos pide nuestro punto de vista, creo que es bueno que se nos (o se me) haya dado la oportunidad de la palabra (mediante estos encuentros) de que se nos oiga, que se nos pida nuestra opinión. Me gustaría lanzar mis puntos de vista (quizá para otra conversación que podamos tener) sobre la responsabilidad del profesor supervisor, del profesional tutor y del estudiante en prácticas. Yo considero que deberían ser las siguientes:

– Responsabilidad del profesor supervisor: estimular al estudiante y capacitarlo de cara a las prácticas; mantener un contacto

periódico con el tutor; dar seguridad y confianza al estudiante; ayudarnos a ver con cierta distancia los problemas que puedan surgir en la práctica para poder desdramatizar lo que en ese momento vivimos como dificultad y, finalmente, generar confianza para poder explicitar las dudas, carencias, miedos o dificultades que se nos presentan.

– Responsabilidad del profesional tutor: contar con el estudiante para proyectos o programas que se consideren oportunos para su formación; apoyarle para que consiga los objetivos que se marca en su plan de prácticas; orientarle en la metodología; asignarle responsabilidades concretas; facilitarle el máximo de oportunidades para su aprendizaje recordando en todo momento que el estudiante no está para hacer el trabajo del profesional; dedicación de un tiempo y, finalmente, que los proyectos elaborados a título individual por los estudiantes y que se piensen poner en práctica, sean reconocidos por la propia institución de prácticas para no caer en suspicacias ni apropiaciones indebidas por parte de ningún profesional.

– Responsabilidad del estudiante: respetar las normas de la institución; ir asumiendo las responsabilidades que le sean encomendadas; cumplir con el calendario académico; asistir al centro de prácticas y a las supervisiones y, finalmente, tener muy presente el código deontológico de la profesión.

I. de V.

Me alegra que te hayan gustado estas charlas que hemos tenido.

Quizá las aportaciones que haces sobre la responsabilidad de los tres actores, podría ser perfectamente el motivo para otras conversaciones. Estos encuentros, nos han permitido reflexionar a cada una por nuestra parte y, en conjunto, sobre aspectos de gran interés como son la educación en sentido genérico, los estudios de trabajo social, la supervisión y las prácticas. Ésta es una buena manera de ir creciendo, de ir avanzando. Son necesarios estos encuentros en los que podamos dialogar conjuntamente y escucharnos porque, en definitiva, los estudiantes sois nuestra razón de ser. Ha sido un placer conversar contigo.

Bibliografía

- FERNANDEZ, J.: *La supervisión en el trabajo social*. Barcelona: Paidos Trabajo Social, 1997.
- GONZALEZ, J.A. "Amor y Pedagoía" En: El País, miércoles 17 de julio de 2002.
- HIRTT, N.: *Los nuevos amos de la escuela: el negocio de la enseñanza*. Pozuelo de Alarcón (Madrid): Minor Network, 2003.
- MEIRIEU, P.: *Frankenstein educador*. Barcelona: Laertes, 1998.
- MORÍN, E.: *La mente bien ordenada*. Barcelona: Seix Barral, 2004.
- NUÑEZ, V.: *Pedagogía social: cartas para navegar en el nuevo milenio*. Buenos Aires: Santillana, 1999.
- SALZBERGER, I.: *L'experiència emocional d'ensenyar i aprendre*. Barcelona: Ediciones 62, 1998.

Sección libre

CONAMA 8

Grupo de Trabajo "Ciudades sostenibles socialmente"

Resumen de la comunicación

Cultura Urbanística: "Necesita mejorar"

Una aproximación al nivel de conocimiento de los ciudadanos sobre el Urbanismo

Manuel Carrero de Roa Arquitecto.
Gobierno del Principado de Asturias¹.

Todos los estudios, declaraciones y estrategias coinciden en señalar la participación de los ciudadanos como una condición indispensable (junto con otras no menos importantes, de carácter económico y ambiental) para el Desarrollo Urbano Sostenible. También el Grupo de Trabajo "Ciudades sostenibles socialmente", desde su constitución en el VI Congreso Nacional de Medio Ambiente, ha venido destacando el papel básico de la implicación del público en los procesos de planificación y gestión urbana. Después de todo, se trata de dar forma al escenario donde se desarrolla nuestra actividad cotidiana, donde trabajamos, nos desplazamos o nos relacionamos, es decir, asuntos que afectan decisivamente a nuestra calidad de vida.

Asistimos en los últimos tiempos a un gran protagonismo de las cuestiones relacionadas con el Urbanismo en los medios de comunicación. Desgraciadamente, siempre relacionadas con escándalos, corrupción, intereses espurios o maniobras políticas. Precisamente en un momento de explosión edificatoria en España, se echa de menos un debate público, aunque sea a escala local, sobre los rasgos generales, sobre el modelo que los ciudadanos deseamos para nuestras ciudades.

Al preguntarnos por las causas de la escasa participación en los procesos urbanísticos, nuestro Grupo de Trabajo ha lanzado una posible hipótesis:

existe un gran desconocimiento por parte del público en general de los conceptos básicos relacionados con el Urbanismo. Pensamos que el conocimiento, aunque sea básico, de los principios y mecanismos que regulan el desarrollo de las ciudades es esencial y que el déficit en esa materia es una barrera para la intervención ciudadana activa y, por tanto, para construir ciudades más sostenibles.

Para comprobar si esa hipótesis es cierta o no, hemos elaborado una encuesta en la que tratamos de medir el nivel de nuestra Cultura Urbanística, y la hemos colgado en Internet gracias a la colaboración del CONAMA 8 y del Gobierno del Principado de Asturias, que nos han facilitado un espacio para ello en sus portales. La encuesta (que se acompaña completa y resuelta como anexo a este documento) está compuesta de once preguntas. Nueve de ellas se refieren a cuestiones básicas, con cuatro respuestas posibles y sólo una correcta; la pregunta décima estaba orientada a conocer la opinión sobre los procesos de participación de los ciudadanos en la aprobación de los planes urbanísticos, y en la undécima se pedía al encuestado que escribiera las tres palabras que primero

notas
1. Han colaborado en esta comunicación y sin su concurso ésta no habría sido posible: Gustavo García Herrero, Coordinador del Grupo de Trabajo; Iván Martínez Pastor, de la Fundación CONAMA; Daniel Fernández García, del Gobierno del Principado de Asturias, el Consejo General de Trabajadores Sociales y de la Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales, y 544 personas anónimas que, a fecha 17 de noviembre de 2006, amablemente han dedicado parte de su tiempo a contestar la encuesta.

se le vinieran a la cabeza cuando piensa en el Urbanismo.

Aunque la encuesta estará en Internet hasta el día 1 de diciembre, el 17 de noviembre se habían recogido 544 respuestas. El perfil medio del encuestado corresponde a una mujer (67%), en la treintena (40%), con estudios universitarios de grado medio (50%). Aunque la actividad profesional de los encuestados es muy variada, predominan los trabajadores sociales (47%), debido a la gran difusión que la encuesta ha tenido entre los miembros de este colectivo.

Pues bien, los resultados han confirmado nuestra hipótesis de partida. Si Cultura Urbanística fuera una asignatura de Enseñanza Primaria, la calificación media obtenida por los 544 participantes sería Necesita mejorar. En una escala de 0 a 10, la nota media de los 544 encuestados no llega al 4 (3,9 puntos). Los resultados más destacados son:

– *El 60% piensa que el Urbanismo es una competencia exclusiva de los Ayuntamientos, cuando, de acuerdo con la Constitución, la competencia corresponde a las Comunidades Autónomas.*

– *El 52% de los encuestados no saben que los terrenos necesarios para las zonas verdes, los espacios libres y los equipamientos públicos de una nueva zona residencial deben ser cedidos gratuitamente al Ayuntamiento por sus promotores, y sólo el 32% sabe que la superficie de esos terrenos ha de ser como mínimo de 20 metros cuadrados de suelo por vivienda.*

– *Sólo el 43% sabe calcular más o menos cuántos metros de ancho tiene una calle de dos carriles para coches, una banda de aparcamiento y dos aceras amplias (como las calles del Ensanche de Barcelona).*

– *El 63% piensa que no existe límite legal para el número de viviendas de un sector residencial y que es cada Ayuntamiento el que lo decide libremente, cuando lo cierto es que sí existe tal límite, alrededor de 100 viviendas por hectárea.*

Las calificaciones obtenidas, agrupadas por la actividad profesional de los encuestados, pueden resumirse en el cuadro siguiente:

	Suspens	Aprobado	Notable	Sobresaliente	Eromedio
Arquitectura	19%	29%	43%	10%	7,35
Derecho	50%	42%	8%	0%	5,00
Economía	50%	42%	8%	0%	4,54
Enseñanza	41%	47%	12%	0%	5,07
Ingeniería	60%	20%	20%	0%	4,03
Medio ambiente	58%	39%	3%	0%	4,51
Trabajo social	87%	13%	0%	0%	3,26
Otras	70%	30%	0%	0%	4,12
TOTAL	73%	23%	3%	0%	3,91

seguirán apartados de los procesos de planificación urbana, y decisiones fundamentales para nuestra calidad de vida seguirán en manos de los representantes políticos (cuyo nivel de conocimiento en la materia podría ser objeto de otra investigación) y de unos pocos técnicos especializados.

– En esta necesaria labor educativa serían muy útiles las figuras de los “mediadores”, tales como los profesionales de los servicios sociales –en particular trabajadores sociales, por su proximidad a la gente y por su vinculación a los entornos vecinales y territoriales– y de los profesionales de la educación. Sería muy importante concienciar a estos colectivos de la importancia de esta materia y mejorar sus conocimientos de la misma, así como implicar a sus estructuras colegiales y escuelas universitarias en esta labor.

– *Cuando se trata del diseño de la política urbanística, los Ayuntamientos aparecen como la institución de referencia para la mayor parte de los ciudadanos. En este momento de gran debate mediático alrededor de los casos de corrupción y otras prácticas poco edificantes, quizás sería oportuno recordar la responsabilidad de las Comunidades Autónomas quienes, al fin y al cabo, legalmente ostentan las competencias urbanísticas de manera exclusiva.*

– Nuestra legislación regula procedimientos de información y participación de los ciudadanos en los procesos de planeamiento. El hecho de que una amplia mayoría los califique negativamente es uno de los síntomas que demuestran que las disposiciones legales no son suficientes y que

hay aún un largo camino que recorrer en esta materia.

– *El concepto negativo que el público tiene del Urbanismo es un buen indicador del fracaso del sistema.* Palabras como "corrupción", "negocio", "caos" o "especulación" se asocian mayoritariamente con la práctica urbanística, lo que muestra el nivel de descrédito que ha alcanzado. Será muy difícil que los ciudadanos tomen parte

activa y consciente en la planificación de su ciudad mientras el rechazo y la suspicacia no se sustituyan por interés y confianza en el Urbanismo como técnica para mejorar el escenario donde vivimos. Se trata, al fin y al cabo, de cosas bien sencillas: que al desplazarnos al trabajo no gastemos la mitad de nuestro tiempo ni nuestro dinero, que haya espacio suficiente para parques o escuelas, o de que el sol inunde de luz cada habitación de nuestras viviendas.

Pisos de acogida para personas presas: Un modelo para la incorporación comunitaria

Ainhoa Berasaluce Correa
José M^a. Loizaga Arnaiz

Resumen

España presenta uno de los índices de prisión más altos de la Unión Europea debido fundamentalmente a la dureza del sistema penal, que castiga a los sectores más desfavorecidos de la sociedad –el 80% de la población recluida está condenada por robos y tráfico de drogas-, y a la carencia de recursos comunitarios que propicien el régimen abierto o la libertad condicional. Los pisos de acogida para personas presas –residencias de apoyo para la incorporación social– constituyen recursos de atención básicos e imprescindibles que promueven los fines constitucionales previstos para las penas privativas de libertad e intentan paliar algunas de las necesidades más perentorias de este sector de población. El modelo de colaboración entre la administración pública y el tercer sector creado en Álava puede representar una experiencia de buena práctica en favor de las personas presas y motor de futuros proyectos de integración social, prevención terciaria y atención a las víctimas de los delitos.

Abstract

Spain presents one of the highest rates of jailed in the European Union, firstly, due to hardness of the penal system, which punishes the most vulnerable sectors of the society (up to the 80 per cent of the jailed population is condemned for robbery and drug traffic, and secondly, to a shortage of community resources that provide the open regime or probation. The provided houses for jailed (re-insertion residences) are primary and essential resources that promote the constitutional aims foreseen for the freedom deprived sentences, and try to mitigate some of the most peremptory needs of this particular group. The model of collaboration between Public Administration and the Third Sector created in Alava might represent a good practice experience in favour of the jailed, and be a promoter of next projects of social integration, tertiary prevention, and attention to the offended.

Palabras clave

Pisos de Acogida, Presos, Reincisión, Reeducación, Comunidad.

Key words

Provided houses, jailed people, rehabilitation, re-education, community.

Autores

Ainhoa Berasaluce Correa

Diplomada en Trabajo Social. Licenciada en Antropología. Master en Criminología.
Profesora colaboradora en la Escuela Universitaria de Trabajo Social del País Vasco.

José M^a. Loizaga Arnaiz

Licenciado en Historia. Master en Criminología. Educador del Piso de Acogida para Presos desde el año 1990, Comisión Ciudadana Anti-SIDA de Álava.

“– Pero ¿puedo estar yo detenido, y para colmo de esta forma?
– Vuelve usted ya a empezar –dijo el agente mojando una tostada con mantequilla en el platillo de la miel.
No contestaremos a tales preguntas.”

Kafka, F. (1983): *El proceso*.
Seix Barral: Barcelona. 9.

Una de las características más sobresalientes de la situación penitenciaria europea en las dos últimas décadas es el aumento imparable del número de personas encarceladas. Las políticas criminales ponen el acento en el castigo de las infracciones penales con penas privativas de libertad como fórmula para controlar las crecientes tasas de criminalidad y la percepción de un mayor grado de violencia. En España, en 1979, cuando se aprobó la Ley Orgánica General Penitenciaria [LOGP] –la primera Ley Orgánica aprobada tras la Constitución de 1978–, había 14.000 personas en prisión; 25 años después, en 2004, se ha alcanzado la cifra de 60.000 personas encarceladas.

En las dos últimas legislaturas del Gobierno del Partido Popular (1996-2004), se ha incrementado la población reclusa un 34%, aumentando de 44.312 personas internas en 1996 a 59.212 en el año 2004.

La Directora General de Instituciones Penitenciarias nombrada con el cambio de Gobierno acaecido tras las elecciones de marzo de 2004, Mercedes Gallizo, ha manifestado en una comparecencia ante el Parlamento que “esto [el aumento de

la población reclusa], es una barbaridad para cualquier sistema, para un sistema con carencias como el nuestro es casi una catástrofe” (Diario de Sesiones, Comisiones, 22-9-04, 3). De hecho, se ha alcanzado uno de los índices de prisionización más altos de nuestro entorno: 139 personas presas por 100.000 habitantes, cuando la media de la Unión Europea [UE] es de 121.

El propio preámbulo del Reglamento Penitenciario [RP] (1996), aprobado tras la entrada en vigor del Código Penal [CP] de 1995, exponía que la situación se había modificado en los últimos veinte años, “no sólo por el notable incremento de la población reclusa (...), sino también por las variaciones sustanciales producidas en su composición (mayor presencia de mujeres y de reclusos extranjeros, envejecimiento de la población reclusa), por la variación del perfil sociológico de los mismos como consecuencia del predominio de la criminalidad urbana y suburbana y de la irrupción del fenómeno de la delincuencia organizada (...), la aparición de nuevas patologías con especial incidencia entre la población reclusa (drogadicción, SIDA,...) (...). Los cambios producidos en la sociedad y en la criminalidad desde la Transición han sido evidentes, pero debe acentuarse también como una de las causas fundamentales del aumento de la población reclusa el endurecimiento de las leyes penales, que provocan condenas de prisión más altas, mayores posibilidades de ser sancionado con esta pena y menores oportunidades de obtener un régimen de cumplimiento en tercer grado o la libertad condicional. Las últimas reformas del CP y de la LOGP realizadas en el año 2003 son paradigmáticas de una política que concentra el castigo penal en los grupos

sociales más desfavorecidos. Nos referimos a la introducción del concepto de “período de seguridad” para la clasificación en tercer grado (en condenas superiores a cinco años no se podrá obtener esa situación hasta la mitad del cumplimiento de la condena) y a la obligación de haber hecho frente a la responsabilidad civil para la obtención del régimen abierto o la libertad condicional. Se recortan las posibilidades de acceso al régimen abierto y se habla de hacer frente a la responsabilidad civil (el pago del daño ocasionado a la víctima) cuando la inmensa mayoría de los internos e internas carecen de medios de vida, pertenecen a los grupos de excluidos de la sociedad, padecen enfermedades o no van a tener posibilidades de trabajar, máxime cuando se impide el acceso al régimen abierto y por ende a la posibilidad de buscar un empleo.

Una descripción del perfil de la población reclusa refleja realmente quién es mayoritariamente castigado con la pena de prisión y puede inducir a la reflexión sobre las necesidades de atención de este colectivo. La mayoría de las personas privadas de libertad son varones (92%) y jóvenes (el 82% tienen entre 18 y 40 años). A pesar de que las mujeres son un porcentaje pequeño del total (8%), éste representa el nivel más elevado de mujeres encarceladas de toda la UE. El 27,1 % de los presos encarcelados en España son extranjeros. La pobreza y la marginación siguen definiendo a gran parte de las personas presas: El 70% estaba en paro antes de entrar en prisión, el 15% se encontraba trabajando y otro 15% no había trabajado nunca. Las enfermedades graves están presentes en porcentajes destacados de la población reclusa: El 17%

tiene VIH-SIDA, el 38,2% VHC (hepatitis C), el 5% presenta patologías psiquiátricas graves, el grupo de adictos a la heroína y/o cocaína como drogas principales representa el 46,2%. De hecho, España tiene la mayor tasa de la UE de población reclusa drogodependiente y la mayor prevalencia de personas infectadas por VIH. La mayor parte están condenados por delitos contra el patrimonio (51,86%) y contra la salud pública (33,16%), en la mayor parte de las ocasiones, delitos cometidos por la adicción a las drogas¹.

Aunque, como venimos exponiendo, las directrices de la política criminal se encaminan por la vía del endurecimiento penal, al menos desde el ámbito social cabe defender las acciones rehabilitadoras. La Constitución Española de 1978, en su artículo 25.2, declara que la pena privativa de libertad y las medidas de seguridad estarán orientadas hacia la REEDUCACIÓN y la REINSERCIÓN SOCIAL. Es el único principio orientador expresamente citado, por lo tanto, las personas condenadas a una pena privativa de libertad podrán optar a una intervención en esas dos direcciones. Reconoce la Constitución que el condenado a pena de prisión gozará de los derechos fundamentales definidos para todos los ciudadanos y ciudadanas, a excepción de los que se vean expresamente limitados por el contenido del fallo condenatorio, el sentido de la pena y la ley penitenciaria. En todo caso, tienen derecho

notas 1. Los datos que se recogen han sido obtenidos en: Ministerio del Interior (2001, 2002, 2003, 2004); Dirección General de Instituciones Penitenciarias (1999, 2000, 2002); European Commission (2001); Mirale (2001); Yagüe (2002).

a un trabajo remunerado y a los beneficios correspondientes de la Seguridad Social, así como al acceso a la cultura y al desarrollo integral de su personalidad. El contenido "social" de estos preceptos –con relación a la necesaria incorporación social– debe subrayarse especialmente para reivindicar las acciones encaminadas a la rehabilitación de la persona que se encuentra en prisión. En la afirmación de la finalidad resocializadora como principio inspirador del régimen penitenciario, se postulará "*la mayor aproximación posible del régimen de vida en prisión al de fuera de ella, dirigida a evitar o reducir el efecto "desocializador" o estigmatizante de la intervención penal y a aumentar de modo efectivo la participación del interno en los sistemas sociales, a cuyos efectos ha de jugarse de especial importancia el acercamiento de los órganos de decisión penitenciaria a la comunidad*" de la Cuesta, 1982, 152-153).

Evidentemente, estos preceptos escasamente se cumplen, porque la cárcel, como medio cerrado y aislado, y en sus condiciones actuales, no puede contribuir a ello. Por ello es necesario poner el énfasis en impulsar alternativas a la pena privativa de libertad y en que la comunidad se implique decididamente, con los recursos de las administraciones responsables de las políticas del bienestar social, para atender las necesidades de la población reclusa. Ante el problema social, familiar y personal que significa la entrada en prisión, encontramos una triple responsabilidad: de la comunidad en la resolución de sus propios problemas y realidades (toxicomanías, exclusión, delincuencia, victimización, prisión, etc.); de la administración (judicial, local, foral, autonómica, estatal), por las

competencias que debe ejercer; y de las personas afectadas, que deben hacer oír su voz y sus necesidades de atención, y participar activamente en las decisiones de intervención. En todo caso, estas responsabilidades serán compartidas siempre que los criterios de la política criminal y las posibilidades de la legislación penal y penitenciaria lo permitan, y no ahoguen, como puede deducirse de las reformas penales de los últimos años, las iniciativas sociales o los estímulos de afectados y familiares para superar el grave problema de la prisión.

La Acción Comunitaria en la Incorporación Social

La incorporación social exige la inclusión de la persona en esferas vitales tan diversas como la formación, el empleo, la vivienda, la salud y las relaciones sociales. Tal proceso sólo es posible desde la participación activa de los dos colectivos implicados, que unidos vienen a formar el conjunto de la comunidad: el colectivo de personas excluidas y el colectivo de personas incluidas. Para ambos grupos el trabajo en pro de la incorporación social tiene ventajas y satisfacciones incuestionables, aunque no siempre exploradas. Corera (2000, 351) afirma que "*la incorporación supone tener capacidad y disposición de participar en los procesos que pasan en el entorno social con el objeto de mejorar la propia calidad de vida y la de su comunidad*".

Los procesos de exclusión tienen lugar en el seno de la sociedad, adoptando características específicas en función del contexto espacio-temporal concreto en el que se producen. De ahí la necesidad de abordar la inclusión desde el entorno social próximo, desde lo más

cercano, desde lo "local", que es en definitiva el espacio en el que la ciudadanía encuentra cauces de participación. Morquecho (1999, 240) subraya la relevancia de la comunidad "*como espacio fundamental en la vida de las personas, y resulta especialmente apropiado para la canalización de la participación ciudadana y la cooperación entre el sector público y el privado*".

En relación con el proceso de reeducación y reinserción de las personas privadas de libertad, las Reglas de Tokio, aprobadas por la Asamblea General de la ONU en 1990, parten del convencimiento de que las medidas sustitutivas de la prisión son un medio eficaz para el tratamiento del delincuente en la comunidad y tienen por objeto fomentar una mayor participación de la comunidad en la gestión de la justicia penal, así como fomentar entre las personas que han cometido algún hecho delictivo el sentido de su responsabilidad hacia la sociedad. De acuerdo con las mismas, la participación de la sociedad en las medidas no privativas de la libertad debe alentarse pues constituye un recurso fundamental y uno de los factores más importantes para fortalecer los vínculos entre las personas presas, sus familias y la comunidad. Asimismo, las organizaciones que fomenten la aplicación de medidas sustitutivas de la prisión deben ser apoyadas por los organismos públicos, el tercer sector y la comunidad en general.²

Sin embargo, la participación comunitaria es compleja. La acción de la comunitaria se materializa a través de la participación de la población en la búsqueda de respuestas a las necesidades sociales sentidas, que pueden ser vividas en primera persona, o bien, percibidas en las personas del

entorno. Ambas situaciones parten de una vivencia o percepción individual para posteriormente buscar la comprensión de la necesidad concreta en "los otros". La satisfacción de la necesidad encuentra un cauce de canalización en la participación social a través de grupos, colectivos y asociaciones, así, son los movimientos ciudadanos los agentes referentes y legitimados de la sociedad. Se trata de la propia comunidad organizada en forma de iniciativa privada sin ánimo de lucro y, por tanto, con una importante dosis de solidaridad social. De acuerdo con los datos recogidos en un estudio realizado por ERDU (Agencia para las asociaciones y el voluntariado, 2003, 38), sólo en Álava se cuenta con 414 asociaciones, de las cuales, el 57,5 % tienen por objeto los servicios sociales y la marginación.

notas

2. Resulta necesaria la clarificación de tres conceptos básicos en el tema que se está tratando: sector público, sector privado y tercer sector. La visión tradicional de la realidad social establece dos sectores o agentes implicados en donde la ciudadanía encuentra respuesta a sus necesidades individuales y colectivas, a saber, el sector público, ámbito gestionado por las instituciones que emanan del sistema representativo y sostenido con impuestos (ayuntamientos, diputaciones, gobiernos autonómicos, etc.) y el sector privado, ámbito del libre mercado con iniciativa particular y recursos individuales. Sin embargo, éste binomio conceptual es insuficiente para reflejar la acción social y la implicación de la comunidad en el entorno social, ya que invisibiliza y excluye la rica red de relaciones tejida socialmente donde se materializa la participación ciudadana. Se trata del denominado tercer sector, es decir, la actuación solidaria de la sociedad civil mediante entidades sin ánimo de lucro y con fines sociales (asociaciones, fundaciones, movimientos ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, etc.) que no sólo organizan la solidaridad y la contestación sociopolítica, sino que tienen, además, un peso económico cada vez mayor. Véase AA.VV. (1993): *El sector no lucrativo en España. Escuela Libre*: Madrid. Passim.

En Álava, fruto del quehacer compartido entre las Administraciones Públicas (Diputación Foral y Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz) y el tercer sector, se ha desarrollado un *modelo de atención al colectivo de personas presas* acorde con los planteamientos teórico-ideológicos que venimos defendiendo. A saber, las Administraciones, de forma conjunta, han asumido su responsabilidad de intervención poniendo en marcha centros y servicios de titularidad pública. Sin embargo, la gestión de los mismos se realiza de forma indirecta delegándose en la iniciativa privada sin ánimo de lucro que adquiere forma de "convenios", por entenderse que las características específicas del colectivo objeto de atención (fuertes procesos de exclusión) exige la atención directa por parte de profesionales que sean percibidos por el colectivo como "apoyo cercano". Este modelo está dando buenos resultados y es por ello que merece la pena profundizar sobre dos cuestiones relativas al mismo:

- La necesidad de ahondar y definir el modelo de gestión indirecta más adecuado de cara a ofrecer servicios públicos de calidad.
- La necesidad de discernir sobre la idoneidad de la gestión indirecta para la atención de determinadas problemáticas sociales específicas.

Respecto a la primera cuestión, se deben analizar los tres tipos básicos de políticas de cooperación entre la esfera pública y privada que actualmente se están aplicando en el ámbito de la acción social, a saber, convenios, contratos y subvenciones. Los contratos se realizan con empresas de carácter mercantil, por lo tanto, llevan

implícito el interés económico como finalidad de la intervención, aspecto ampliamente cuestionado por la literatura especializada y la propia legislación, en tanto en cuanto se valora como éticamente inadecuado el enriquecimiento económico mediante la satisfacción de necesidades básicas de subsistencia, como alojamientos y manutención. En este sentido, Alonso y Gonzalo (2000, 212) consideran que *"convendría distinguir entre necesidades básicas de asistencia social, para las que ha de seguir exigiéndose la carencia de lucro (repugna sobremanera que fondos públicos destinados a subvenir estados perentorios de necesidad puedan ser objeto de lucro mercantil), y necesidades de servicios sociales. Éstos, al igual que los servicios concertados de salud y de educación (hecho que ya no se discute), pudieran tener ánimo de lucro"*. Respecto a la política de subvenciones a programas y actividades de organizaciones sin ánimo de lucro, lleva consigo, al menos, dos consecuencias negativas: titularidad privada e inestabilidad. Las acciones sociales con ayudas económicas públicas no forman parte de la red de servicios sociales públicos y, por tanto, cuentan con escaso respaldo técnico y limitado seguimiento por parte de las administraciones, dando lugar a una falta de garantías para el colectivo de personas receptoras de las mismas.

Al mismo tiempo, están sometidas a convocatorias anuales que provocan inestabilidad y desajustes entre el cobro de la subvención y la realización de la propia acción. Tanto es así que el propio ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, Jesús Caldera, reconocía que estaban

estudiando posibles cambios en el modelo de reparto de subvenciones para dotarlo de mayor estabilidad, mejorar su eficacia y limitar la dispersión de fondos y actuaciones (El Correo, 16-7-04). Hoy por hoy, resultaría oportuna la aplicación de subvenciones únicamente para actividades puntuales que no tengan continuidad en el tiempo. Finalmente, no cabe duda que los convenios suscritos entre la administración pública y el tercer sector son la fórmula más adecuada de colaboración entre la iniciativa pública y privada, ya que garantizan la titularidad pública de la acción, aportan estabilidad y continuidad a la misma y por tanto, mejoran la calidad incidiendo directamente en el nivel de consecución de los objetivos deseados. Por todo ello, debe ser considerada como "buena práctica" de gestión indirecta en el trabajo contra los procesos exclusógenos.

En relación a la segunda cuestión planteada, son muchos los factores que indican la gestión de servicios y programas públicos por parte de entidades sin ánimo de lucro y fines sociales como el modelo de gestión más apropiado para la atención de las necesidades psicosociales de personas en proceso de incorporación social, especialmente en aquellos casos de especial dificultad, entre ellos, el colectivo de personas presas y expresas.

La gestión indirecta no debe ser considerada como el abandono de las responsabilidades por parte de las administraciones públicas. Muy al contrario, en determinados contextos y con relación a determinadas problemáticas, supone un acto de humildad

y responsabilidad, ya que aporta mejores resultados configurándose como una vía *"para que las personas involucradas (destinatarias, trabajadoras u otras) puedan construir trayectorias individuales flexibles y ricas en una sociedad red en la que verdaderamente haya redes que recogen y proyecten a las personas que lo necesitan en cada momento en que sea necesario"* (Fantova, 2005, 119). No se trata de privatizar recursos, sino de mantener la titularidad pública de los mismos y por tanto, la responsabilidad de los poderes públicos, delegando su gestión al ámbito privado de carácter asociativo, por ser éste más eficaz. Las entidades altruistas nacen desde la preocupación e implicación de la sociedad civil en el bienestar de la comunidad y *"en el ámbito de la asistencia social la disponibilidad y motivaciones altruistas son la mejor garantía de eficacia"* (Alonso y Gonzalo, 2000, 208). Se trata de la movilización de los propios ciudadanos y ciudadanas en acciones que mejoren la calidad de vida desde una motivación solidaria y no lucrativa, lo cual aporta legitimidad y respaldo popular. Paralelamente, cuentan con un especial potencial para canalizar nuevas participaciones, incrementando la aportación de voluntariado que se une al compromiso profesional y personal de los agentes intervinientes.

Los procesos de exclusión se caracterizan por la heterogeneidad, especificidad y multifactorialidad de las situaciones-problema que albergan, exigiendo una mayor flexibilidad, cercanía y diversidad en las respuestas que se implementan. Los movimientos ciudadanos tienen una gran capacidad para conocer las problemáticas

específicas que se producen en su entorno, adaptarse a las nuevas necesidades y cambios sociales emergentes y buscar respuestas con agilidad, ya que conviven con las mismas y las conocen de primera mano. Ello tiene repercusión directa en los programas y servicios que gestionan, ya que parten de una posición social privilegiada que, haciendo un buen uso de la misma, pueden obtener importantes frutos. Las personas afectadas por la exclusión perciben cercanía, apoyo y compromiso que refuerza su inicial motivación para protagonizar sus propios procesos de inclusión. Se trabaja desde algo más que la gestión de un recurso, se trata de gestionar las respuestas a las necesidades desde la realidad de cada una de las personas atendidas.

El conjunto de factores enumerados y el modelo de acogida para personas presas y expresas implementado en Álava ha de servir como muestra de la eficacia producto de la colaboración entre la esfera pública y privada no lucrativa. La acción comunitaria es una aportación fundamental que debe impulsarse a través de distintas estrategias y los convenios de colaboración es una de ellas. No obstante, el desarrollo de instrumentos que posibiliten la cooperación pública y social de cara a su misión compartida, tal y como recogen las leyes de servicios sociales, es aún una tarea pendiente. Se deben superar concepciones obstaculizadoras que parten de la consideración de las administraciones como fuentes de financiación y al tercer sector como entidades proveedoras de servicios. Hay que reconocer la riqueza que cada una de ellas tiene en sí mismas y

la que pueden generar a partir del trabajo conjunto, contribuyendo de manera decisiva en la mejora del bienestar social.

Modelo de Acogida Comunitaria para las Personas Presas

En Nanclares de la Oca, localidad situada a quince kilómetros de Vitoria-Gasteiz, se encuentra la prisión de cumplimiento de la Comunidad Autónoma del País Vasco [CAPV]. Este Centro Penitenciario, de construcción modular y con unas infraestructuras obsoletas, alberga a 750 personas, 680 hombres y 70 mujeres (su capacidad es de 550 plazas). El 75% de las personas internas se encuentran cumpliendo la pena en segundo grado, el 13% en tercer grado y el resto, pendientes de clasificación o preventivos.

Son muchas las necesidades sociales que se crean en torno la pena privativa de libertad y a los procesos de excarcelación. Se puede afirmar, simplificadamente, que encarcelar a una persona es relativamente sencillo: sólo se precisa una orden de la autoridad competente –poder judicial– y un recinto amurallado y alambrado con funcionarios de custodia.

Excarcelar, sin embargo, representa trabajar con dos palabras de una enorme complejidad: libertad y sociedad. La persona cumple su pena, y al cúmulo de dificultades y motivaciones que provocaron su actividad delictiva, se añaden las derivadas de la prisionización y las propias de la condena “social”: regresar al entorno y superar el etiquetaje, normalizar el proyecto vital y prevenir los procesos de exclusión. Con la población recluida suceden procesos de marginación

característicos de los grupos sociales, de manera que habrá personas presas con recursos familiares y sociales junto a otras que carecerán de cualquier tipo de apoyo. Precisamente porque en este sector de la población se concentran numerosas situaciones de marginación, habrá que intentar promocionar la igualdad de oportunidades entre las personas presas que carecen de apoyo familiar o social para que puedan acceder a unos recursos mínimos de acogida externa y a los mecanismos de incorporación social. De hecho, los pisos de acogida representan para estas personas sin apoyos personales el primer eslabón de inserción en la comunidad al proporcionar una vivienda que posibilita el acceso a los permisos de segundo grado, a las salidas diarias características del tercer grado o al necesario acogimiento para poder beneficiarse de la libertad condicional.

Para exponer la importancia de estos pisos de acogida, pongamos un ejemplo referido precisamente a la libertad condicional. Según la legislación penal y penitenciaria, una persona que cumple una pena privativa de libertad puede acceder a la libertad condicional al cumplir las 2/3 ó las 3/4 partes de su condena, de acuerdo a la conducta y a las actividades desarrolladas por el condenado. Aquellos que tengan un apoyo externo (domicilio familiar) podrán acceder a la libertad condicional al cumplir las 2/3 ó las 3/4 partes de la condena, mientras que los más “pobres”, los excluidos entre los excluidos, aquellos que no tengan a nadie en su entorno social, tendrán que cumplir un tercio más de privación de libertad, circunstancia que *de facto* significa una pena re-impuesta y una mayor dificultad para incorporarse a la

sociedad una vez cumplida la condena en su totalidad. Esta desigualdad de trato en la Ley debería ser asumida por los recursos sociales de la comunidad, al menos con una doble visión: a) con carácter preventivo, es decir, el interno cumplirá al fin su condena y obtendrá la libertad definitiva, pero esa salida de prisión se producirá en peores condiciones y con un mayor grado de prisionización que en el caso de haber obtenido la libertad condicional; b) con carácter prosocial, de compromiso con las “alternativas” al encarcelamiento, cuyo reflejo será incorporar al interno a la comunidad, a su red de recursos sociales, sanitarios, formativos o laborales, hacer de él una persona con derechos y deberes, en definitiva, “producir” comunidad y no “desocializar” personas.

A las necesidades y dificultades que venimos describiendo, se une la complejidad administrativa y política en el País Vasco. Aunque el Estatuto de Autonomía (1979) reconoce la competencia exclusiva en materia penitenciaria (artículos 10.14 y 12.1), todavía no se ha producido la correspondiente transferencia. Por lo tanto, los centros penitenciarios de la CAPV siguen dependiendo del Ministerio del Interior, mientras que los recursos sociales, sanitarios o educativos son responsabilidad del Gobierno Vasco y de las administraciones forales y municipales, tal y como se ha explicado anteriormente.

La legislación penitenciaria reconoce y avala la acción de los organismos públicos y de las organizaciones no gubernamentales en la atención a las personas presas. El RP reconoce en varios artículos esta intervención y favorece normativamente

la colaboración entre entidades públicas y privadas. Cuando define el régimen abierto *restringido* (artículo 82), establece que el objetivo de esta modalidad de tercer grado es ayudar al interno a que inicie la búsqueda de un medio de subsistencia para el futuro o, en su defecto, encontrar alguna asociación o institución pública o privada para su apoyo o acogida en el momento de su salida en libertad. Al definir el régimen abierto *ordinario* (artículo 83), expresa, entre las funciones del mismo, la normalización social e integración, proporcionando al interno atención a través de los servicios generales de la comunidad para facilitar su participación plena y responsable en la vida familiar, social y laboral, así como la coordinación con cuantos organismos e instituciones públicas o privadas actúen en la atención y reinserción de la población reclusa, promoviendo criterios comunes de actuación para conseguir su integración en la sociedad. Entre los objetivos de las Juntas de Tratamiento y Equipos Técnicos (artículo 111.3), se incluye facilitar la colaboración y participación de los ciudadanos y de instituciones o asociaciones públicas o privadas en las tareas de tratamiento. Entre los documentos que debe contener el expediente de libertad condicional (artículo 195), se establece el acta de compromiso de acogida por parte de la familia, persona allegada o instituciones sociales extrapenitenciarias³.

En los años 80, cuando se inició el desarrollo de la legislación penitenciaria democrática (LOGP y RP) y con el impulso del movimiento asociativo de defensa de los derechos humanos de las personas presas, surgieron los primeros pisos de acogida para hacer frente a las necesidades

de numerosos internos e internas que carecían de recursos para beneficiarse de los permisos de salida, del régimen abierto o de la libertad condicional. En Vitoria-Gasteiz, en sintonía con una buena sensibilidad social en el Ayuntamiento, surgió el Piso de Acogida para Presos en el año 1986 para atender las necesidades de la población reclusa del Centro Penitenciario de Nanclares de la Oca. El modelo de funcionamiento se basaba en una subvención del Ayuntamiento –desde 1990 con un convenio de colaboración–, el alquiler de una vivienda y la gestión por parte de una Asociación (Salhaketa).

En los años 90 se afianzó la atención a la población reclusa en dos direcciones:

1º) se pusieron en marcha convenios de colaboración entre las asociaciones gestoras de los proyectos y las instituciones implicadas (Ayuntamiento y Diputación);

2º) se ampliaron los recursos para abarcar las necesidades detectadas (hombres, mujeres y personas enfermas). Surgió el Piso de Acogida para Mujeres Presas (1991) gestionado por la Asociación de Ayuda al Preso (ADAP); en 1993 se firmó el primer convenio de colaboración entre las instituciones y la Comisión Ciudadana Anti-Sida de Álava para gestionar el Piso de Acogida para Presos; durante ese mismo año, gestionada por la misma Asociación, se puso en marcha "Besarkada Etxea", residencia para enfermos de Sida, con tres plazas para internos o internas excarcelados. Por su parte, Salhaketa con la ayuda de subvenciones de la Diputación, inició el proyecto de "Piso de Larga

Estancia" para liberados condicionales en el año 1998. En el año 2002 comenzó a funcionar el Piso de Incorporación Social, también para liberados condicionales, a través de un convenio de colaboración

entre las instituciones y la Comisión Ciudadana Anti-Sida de Álava.

Estos recursos tienen unos objetivos similares:

CUADRO: PISOS DE ACOGIDA PARA PERSONAS PRESAS EN ÁLAVA (AÑO 2004)

RECURSO	INICIO	DESTINATARIOS/AS	TITULARIDAD	GESTIÓN	FINANCIACIÓN	USUARIOS/AS
Piso de Acogida para Presos	1986	Internos con permisos de 2º grado y salidas diarias de tercer grado	Pública Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y Diputación Foral	Comisión Ciudadana Anti-Sida de Álava por medio de un convenio de colaboración	1) Ayuntamiento: 64.930 € 2) Diputación: 84.122 € 3) Gobierno Vasco: 9.500 € TOTAL: 158.552 €	138
Piso de Acogida para Mujeres Internas	1991	Internas con permisos de 2º grado, salidas diarias de 3er grado y liberadas condicionales o definitivas	Pública Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz Y Diputación Foral	Asociación de Ayuda al Preso (ADAP) por medio de un convenio de colaboración	1) Ayuntamiento: 52.303 € 2) Diputación: 40.835 € TOTAL: 93.138 €	25
Piso de Incorporación Social	2002	Liberados condicionales y definitivos	Pública Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz Y Diputación Foral	Comisión Ciudadana Anti-Sida de Álava por medio de un convenio de colaboración	1) Ayuntamiento: 30.780 € 2) Diputación: 28.189 € TOTAL: 58.969 €	13
Piso de Larga Estancia	1998	Liberados condicionales y definitivos	Privada: Asociación Salhaketa	Salhaketa	1) Diputación: 11.406 € 2) Gobierno Vasco: 17.410 € TOTAL: 28.816 €	8

Elaboración propia. Fuentes: Memorias de los recursos citados.

1º) Posibilitar una dirección de acogida para las personas presas en el Centro Penitenciario de Nanclares de la Oca que no tienen otra posibilidad de acogida, bien por la lejanía del domicilio habitual (residentes en otras Comunidades Autónomas o en otros países), bien por carecer de vínculos familiares o encontrarse los mismos muy desestructurados, y

2º) Favorecer la paulatina integración social de los penados de segundo y tercero

grados penitenciarios, así como de los liberados condicionales o definitivos, a través de una intervención educativa que busque promover la competencia social de la persona. Para desarrollar estos dos objetivos, se han habilitado cuatro viviendas en la ciudad desde la que el

3. Otros artículos del RP que recogen esta colaboración son el 110.c, 114.2, 116.2, 117 y 182.

sujeto puede situarse en un ambiente de libertad y enfrentarse a las tareas propias de adecuación a una vida normalizada. El funcionamiento de estos pisos de acogida se basa en la dinámica de la "pedagogía de lo cotidiano", es decir, integrar a las personas que salen de prisión en una residencia donde deben responsabilizarse de las actividades domésticas y del cuidado de la vivienda, paralelamente al compromiso de realizar una actividad educativa, formativa, ocupacional o laboral.

Dependiendo de los déficit de cada usuario, acudirán a los recursos *normalizados* existentes en la comunidad para atender sus necesidades sanitarias, de tratamiento de drogodependencias, tramitación de documentación personal, etc. Se diseña con el usuario un itinerario de acuerdo a las características de la persona y a la duración previsible de su estancia, programa adaptado en cualquier caso a las posibles dificultades que surgirán con el tiempo, como recaídas en las toxicomanías, disfunciones conductuales, problemas de convivencia, etc. Los equipos educativos se responsabilizan de este trabajo y entre los cuatro pisos de acogida suman un total de diez educadores (tres con jornada completa y siete con contratos de 25 horas semanales). Están formados en los ámbitos del trabajo social, humanidades, educación, criminología, drogodependencias y VIH-Sida, predominando la diplomatura en trabajo social (ocho educadoras cuentan con estos estudios).

Son varios los años de funcionamiento de estos recursos en la ciudad y la valoración que se realiza por parte de las asociaciones

gestoras de estos proyectos y de las instituciones implicadas es positiva. El apoyo a las personas presas que necesitan un acogimiento es efectivo y real: los usuarios desarrollan programas educativos, trabajan, acuden a los tratamientos que necesitan, se integran en la comunidad, etc., hechos que serán siempre más favorables a la persona y a la sociedad que el encerramiento duro y aislado.

Garrido (1998, 95) resume perfectamente los logros que se obtienen con programas de esta naturaleza: "Qué duda cabe que los programas de tratamiento no van a solucionar el problema de la delincuencia o de las cárceles, pero son necesarios por varias razones. En primer lugar, porque obligan al Estado a ahondar en el ideal de la rehabilitación. En segundo lugar, porque sirven de ayuda real a los presos y ex-reclusos a los que se dirigen y, si tienen éxito en materia de reincidencia ayudarán también a aquellas personas que podrían ser sus futuras víctimas. Y en tercer lugar, resultan a la larga más económicas al evitar el cuantioso dispendio que supone el encarcelamiento".

Sin embargo, cabe preguntarse si se cubren las necesidades de acogimiento detectadas en el colectivo de personas presas en la cárcel de Nanclares de la Oca. Las plazas que se ofrecen a través de estos pisos de acogida son las siguientes:

- 22 plazas (10 para pernoctar) para internos varones con permisos de segundo grado y salidas diarias de tercer grado;
- 18 plazas (8 para pernoctar) para internas con permisos de segundo grado, salidas diarias de tercer grado y liberadas condicionales;

- 11 plazas (todas para pernoctar) en los dos recursos para liberados condicionales o definitivos.

En total pueden ser atendidas 51 personas (29 con pernoctación), cifra que resulta insuficiente para las necesidades detectadas en una población reclusa de 750 internos e internas. Recordemos que en España sólo entorno al 13% de los penados y penadas cumplen su condena en régimen abierto, pero ya desde los inicios de la reforma penitenciaria (LOGP, 1979) se apostaba por este modelo de clasificación. Algunos penitenciaristas (véase Asúa, 1992, 24, que cita a García Valdés y L. Garrido) han llegado a cifrar los posibles beneficiarios de este régimen entre el 40 y 50% de las personas internas. De hecho, y debe ser subrayado, uno de los problemas más graves que presentan numerosas personas privadas de libertad es la imposibilidad de acceder al tercer grado o a la libertad condicional porque carecen de un acogimiento externo que posibilite los necesarios procesos de incorporación social⁴.

Conclusiones

Los pisos de acogida para personas presas residencias de apoyo para la incorporación social constituyen recursos de atención básica e imprescindible que promueven los fines constitucionales previstos para las penas privativas de libertad e intentan paliar algunas de las necesidades más perentorias de este sector de población. Tres ideales guían el quehacer de los equipos educativos y sociales que actúan en este ámbito:

a) *El ideal rehabilitador*. Significa el hecho de regresar con libertad a la comunidad, con los derechos y obligaciones inherentes a todos los miembros de la misma y con las posibilidades reales para poder ejercerlos. Este concepto supone también asumir que la cárcel no puede ni debe dañar a la persona, aislarla de la comunidad, provocar su desocialización o desasistirla en sus necesidades dentro de unos muros de invisibilidad.

b) *El ideal educativo*. La estrategia educativa –formal e informal– busca, en el contexto de la prevención terciaria, *mejorar las posibilidades para vivir en libertad sin cometer delitos*, con objetivos como promover la motivación por el conocimiento, elevar el grado de educación, enseñar habilidades de relación, formar profesionalmente o favorecer la obtención de un empleo. Las personas que están condenadas a una pena privativa de libertad necesitan apoyo educativo y social; el primero para superar las dificultades y carencias personales con la finalidad de llegar a ser hábiles en

notas

4. El régimen abierto se "configura como un medio importante de apoyo a la socialización de aquellos sujetos que en su trayectoria personal no han disfrutado de posibilidades de participación en los bienes sociales, a menudo con efectos traumáticos en su estructura personal. Las obligaciones del estado social en cuanto a la promoción de derechos de la persona y de facilitación de medios de incorporación a los canales ordinarios de participación social deben materializarse respecto a los condenados necesitados de tales ayudas durante el tiempo de cumplimiento de las penas correspondientes. Pero un programa de "resocialización", dirigido a lograr una vida en libertad respetuosa de los derechos ajenos, difícilmente puede lograr su objetivo si se aplica en condiciones de internamiento." A. Asúa (coord.), 1992, 24 y 26. Véase también, Ararteko, 1996.

el medio; el segundo, con los recursos y redes existentes en la comunidad, para paliar los procesos de exclusión social y frenar el aislamiento de la comunidad de pertenencia (véase Garrido, 1991).

c) *El ideal de la incorporación comunitaria.* El discurso sobre la perversidad de la prisión –necesario pero claramente insuficiente– debe ser superado por otro que ponga su intensidad en la obligatoria respuesta que debe dar la sociedad a las necesidades de las personas presas. Y esas respuestas sociales deben ser lideradas tanto por las administraciones competentes en materia de bienestar social, educación, empleo, vivienda o derechos humanos, como por los movimientos asociativos y organizaciones no gubernamentales. Es necesario que el ámbito social atraiga a su competencia la atención a estas personas, porque esto representaría el primer paso para la superación del sistema penitenciario por otro sistema “social” definido por sus valores comunitarios, integradores y solidarios. Hoy en día se puede aplicar la legislación penitenciaria que propicia el régimen abierto o la libertad condicional, pero no existen recursos sociales de acogida suficientes que alienten y propicien esas medidas.

El modelo de pisos de acogida para personas presas creado en Álava representa una forma de acción positiva en favor de la población reclusa y motor de futuros proyectos de integración social, prevención terciaria y atención a las víctimas de los delitos⁵. Las notas más destacadas de la acción de los pisos de acogida son:

a) La definición como recursos educativos

y sociales especializados, enmarcados en los criterios de actuación de la prevención terciaria e integrados en la red comunitaria.

b) Su titularidad pública, con gestión por parte del tercer sector a través de convenios de colaboración (tres de los cuatro pisos de acogida de Vitoria-Gasteiz tienen esta titularidad pública).

c) La intención de paliar las necesidades detectadas atendiendo al conjunto de circunstancias que se dan de acuerdo a la legislación penitenciaria, propiciando al máximo el régimen abierto y la libertad condicional.

d) La coordinación con la administración penitenciaria (Junta de Tratamiento, Equipos Técnicos y del Área de Trabajo Social del Centro Penitenciario), así como con el Juzgado de Vigilancia Penitenciaria.

e) Contar con los recursos institucionales y de las entidades sociales disponibles en la comunidad, además de integrar decididamente la acción del voluntariado, de acuerdo a lo expresado por las Reglas de Tokio⁶.

En Álava existe una red de recursos que se teje en el panorama descrito, pero hay importantes necesidades sin atender. Están encarcelados numerosos hombres y mujeres, con dificultades derivadas de sus toxicomanías, de sus patologías físicas o mentales, de su escasa formación educativa o profesional, de su soledad personal y familiar, que necesitan respuestas en la dirección de promocionar recursos

terapéuticos y de acogida suficientes –y especializados– en la comunidad. Están legislados los mecanismos que impiden el ingreso en prisión de determinadas personas (penas alternativas a la privación de libertad) y otros que permiten la excarcelación (fundamentalmente a través del régimen abierto y la libertad condicional). Y si esto no ocurre en unos niveles adecuados es porque no existen recursos suficientes en la comunidad y/o porque no hay interés en los programas de prevención terciaria. Es necesario prestigiar la prevención terciaria y activar el valor preventivo que tiene. Los dos personajes principales de la novela *“Ensayo sobre la ceguera”* de José Saramago mantienen el siguiente diálogo al finalizar el relato: *“Por qué nos hemos quedado ciegos, No lo sé, quizás un día lleguemos a saber la razón, Quieres que te diga lo que estoy pensando, Dime, Creo que no nos quedamos ciegos, creo que estamos ciegos, Ciegos que ven, Ciegos que, viendo, no ven”* (Alfaguara: Madrid. 1998. 373).

Existen hoy en día muchas cegueras sobre el delito, la prisión y las personas presas, pero debe reivindicarse, en atención a una comunidad solidaria y cohesionada, responsable ante el infractor y la víctima, políticas criminales acordes con una sociedad democrática avanzada. Manifestaba Mercedes Gallizo en su comparecencia en el Parlamento que “no basta con conocer, sino que hay que actuar y es urgente hacerlo. (...) Decía Victoria Kent en un telegrama que envió, ya mayor, en 1978, al entonces Presidente del Gobierno Adolfo Suárez, que el mundo de las prisiones es el termómetro que marca el estado social de un país” (Diario de Sesiones, Comisiones, 22-9-04, 11).

La conjunción de las acciones de la institución penitenciaria y de las administraciones que gestionan los recursos sociales, así como las respuestas que dé la propia comunidad, pueden ser la llave de muchas soluciones, en clave solidaria y preventiva.

notas

5. En el caso de la atención a las víctimas, caben programas de reparación por parte del infractor, mediación, asistencia económica o psicológica, etc., victimizaciones.

6. Es fundamental la actividad, apoyo y colaboración en definitiva, trabajo en red que llevan a cabo entidades como Cáritas (que gestiona el taller ocupacional y prelaboral de Lagun Artean y Berjantzi), Pastoral Penitenciaria, el Centro de Tratamiento de Toxicomanías de Osakidetza (Servicio Vasco de Salud), etc.

Bibliografía

- AA.VV. (1993): El sector no lucrativo en España. Escuela Libre: Madrid.
- ALONSO, José María y GONZALO, Bernardo (2000): La asistencia social y los servicios sociales en España. BOE: Madrid.
- ARARTEKO (1996 e informes anuales posteriores): Situación de las cárceles en el País Vasco. Ararteko: Vitoria-Gasteiz.
- ASOCIACIÓN de Ayuda al Preso ADAP (2003, 2004): Memorias y Proyectos.
- ASÚA, Adela (coord.): Régimen Abierto en las prisiones. Gobierno Vasco: Vitoria-Gasteiz.
- AYUNTAMIENTO de Vitoria-Gasteiz (2003): Memoria Intervención Social.
- COMISIÓN Ciudadana Anti-Sida de Álava (2003, 2004): Memorias y Proyectos.
- CORERA, Concepción (2000): "Nuevas formas de exclusión-inclusión", en IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Trabajo Social: compromiso y equilibrio. Santiago de Compostela.
- DE LA CUESTA, José Luis (1982): El trabajo penitenciario resocializador, teoría y regulación positiva. Caja de Ahorros Provincial de Guipúzcoa: San Sebastián.
- DIARIO de Sesiones del Congreso de los Diputados (2005): www.congeso.es
- DIPUTACIÓN Foral de Álava (2003, 2004): Memoria y Guía de recursos.

DIRECCIÓN GENERAL DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS (1999, 2000, 2002): Informe General 1997. 1998. 1999. 2000. Dirección General de Instituciones Penitenciarias: Madrid.

EUROPEAN COMMISSION (2001): European Network on HIV/AIDS and Hepatitis Prevention in Prisons. European Communities: Luxembourg.

FANTOVA, Fernando (2005): "Tercer sector y acción social, trayectorias y contextos", en Documentación Social, 134, 109-124.

GARRIDO, Vicente (1991): "Prevención y reeducación de los delincuentes", en Quintana, José María (Dir.): Iniciativas sociales en educación informal. Madrid: Rialp. 286-320.

GARRIDO, Vicente (1998): "La rehabilitación del delincuente, la respuesta de la dignidad", en GARRIDO, Vicente, y MARTÍNEZ, María Dolores: Educación social para delincuentes. Tirant Lo Blanch: Valencia. 87-96.

MINISTERIO DEL INTERIOR (2002, 2003, 2004): www.mir.es/instpeni

MINISTERIO DEL INTERIOR (2001): Programas de intervención con drogodependientes en Centros Penitenciarios, Memoria 2001. Ministerio del Interior: Madrid.

MIRALE (2001): Módulo formativo del Proyecto Módulo Integrado de Reinserción y Atención a los excluidos (CD). Programa Leonardo, Unión Europea: Madrid.

MORQUECHO, Jorge (1999): Intervención comunitaria en Euskadi. Acercamiento a la acción social sobre la exclusión. Ararteko: Vitoria-Gasteiz.

ONU (1990): Reglas de Tokio, en Eguzkilore, extraordinario 6, 1993, 119-132.

RÍOS, Julián Carlos (1998, 2001): Manual de ejecución penitenciaria. Colex: Madrid.

SALHAKETA (2003, 2004): Memorias y Proyectos.

YAGÜE, Concepción (2002): "Mujer, delito y prisión, un enfoque diferencial sobre la delincuencia femenina", en Revista de Estudios Penitenciarios, 249, 135-169.

**Portal
Europa**

Para una “Cultura de Red” en la Lucha contra la Pobreza: Elementos consolidados y modelos de intervención y de Trabajo en Red en Organizaciones del Tercer Sector

Sérgio Aires

Resumen

Ante los cambios y los nuevos y constantes desafíos que se plantean al Tercer Sector en el ámbito de la lucha contra la pobreza y la exclusión social, y la necesidad de trabajar con nuevos métodos, con enfoques innovadores, este artículo, basado en una experiencia concreta, intenta presentar, de forma sucinta, lo que se entiende y se define como “cultura de red”. Reflexiona sobre la creación de nuevos espacios de comunicación y de trabajo que faciliten tanto la transmisión horizontal de los aprendizajes, como la necesidad de implementación y desarrollo de este tipo de cultura en los distintos niveles y de cómo esta cultura se expresa y toma forma (o no) en distintos contextos.

Trata de plantear y responder a interrogantes básicos y frecuentes en la intervención social, como son: ¿Qué condiciones deben existir para la implementación de esta “cultura”? ¿Cuáles son los elementos clave de este proceso? ¿Cuáles son las estrategias que deben ponerse en marcha y qué actitudes deben ser cambiadas? Finalmente, ¿Para qué sirve esta “cultura”? Es decir, una metodología y una “cultura de red”.

Abstract

Due to the changes and the new and constant challenges of the Third Sector in the field of the fight against poverty and social exclusion, and the need of working with new methods and innovated approaches, this article, based on an specific experience, try to present the “cultura de red”.

Palabras clave

Pobreza. Exclusión. Inclusión. Malestar social. Trabajo en Red. Cultura de Red. Tercer Sector. Modelos de Intervención en ed.

Key words

Poverty, exclusion, inclusion, social discomfort, network.

Sérgio Aires

Autor
Sociólogo, experto en el análisis de la pobreza y la exclusión social a nivel europeo e internacional. Ha participado en múltiples investigaciones y programas europeos de lucha contra la pobreza la exclusión como Horizon, Integra, Stop, Equal, Adapt, Dhapne, ... (1995-2006) y ha sido miembro de la Task-force “Racismo y pobreza” (1996-1999). Desde 1995 ha desempeñado el cargo de Coordinador de la REAPN de Portugal, y desde noviembre de 2003 a 2006 ha sido Vicepresidente del Bureau de la European Antipoverty Network. Es también consultor social internacional.

Para una "Cultura de Red" en la Lucha contra la Pobreza: Elementos consolidados y modelos de intervención y de Trabajo en Red en Organizaciones del Tercer Sector

Este artículo presenta las reflexiones y los aprendizajes adquiridos en el proyecto europeo transnacional "Sistemas de Información, Formación y Apoyo Técnico" (SIFAT), promovido desde el ámbito de la Iniciativa Comunitaria EMPREGO -Eje INTEGRA (1995-1997), en el que participaron tres organizaciones de ámbito estatal (*Rede Europeia Anti-Pobreza de Portugal, Asociación Secretariado General Gitano de España, y Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza de Italia*) que formaban el partenariado transnacional.

A priori, si consideramos la cronología del proyecto en el que se basa este artículo, puede, legítimamente sorprendernos su visualización y reflexión hoy, una década posterior al *terminus* de dicho proyecto. Pero debe reconocerse que los contenidos y aprendizajes del proyecto son hoy día un tema crucial de las políticas sociales, pues por muy extraño que parezca, sobre todo teniendo en consideración todas las aguas que entretanto han pasado por debajo de los molinos, las reflexiones, análisis y aprendizajes derivados continúa siendo, en nuestra opinión, tema de debate en los foros europeos actuales, mientras, lamentablemente las experiencias prácticas son aún escasas.

El objetivo del proyecto europeo de promover una cultura y una práctica de trabajo en red partiendo de diferentes realidades organizativas y contextos territoriales, los países del sur de Europa, continua siendo actualmente, una prioridad para la mayoría de las organizaciones del tercer sector que, en los mismos contextos territoriales, procuran combatir los fenómenos de pobreza y exclusión social en base a acciones de trabajo en red en diferentes niveles de intervención.

162

El creciente rol del Tercer Sector en los escenarios de la intervención social, y en particular en la lucha contra la pobreza y la exclusión, plantea también múltiples retos y desafíos, y por ello es necesario trabajar también con *nuevos métodos*, con enfoques innovadores, creando nuevos espacios de comunicación y de trabajo que faciliten tanto la transmisión horizontal de los aprendizajes como la interacción vertical de las organizaciones y de los proyectos. Es decir, una metodología y "cultura de red". *El proyecto europeo facilitó el análisis de los factores intervinientes en los procesos de trabajo social dinámico, transversal, en partenariado, capacitador de potencialidades particulares y colectivas. Permitió visualizar itinerarios, trayectorias y modelos en el escenario del malestar social, que pueden orientar hoy día a los profesionales sociales, máximo cuando hoy día el discurso del trabajo en red se mantiene activo, hasta puede decirse que está de moda, pero la práctica es aún limitada, aunque podemos constatar que se reconoce que el trabajo en red no es solo una opción, sino una condición en el trabajo social de las organizaciones civiles (y/o administrativas).*

Las necesidades y orientaciones estratégicas que presidieron el Proyecto SIFAT, tenían como punto de partida el análisis y la tesis común que, en el contexto en que actúan las organizaciones en partenariado, o sea la Inclusión Social, *el resultado de su acción no siempre es satisfactorio y que choca con importantes dificultades y limitaciones que invitan a repensar los modelos de intervención.*

El Concepto

En términos genéricos, y antes de entrar en el campo de las aplicaciones el concepto de red, sirve como una forma de definir la

realidad de una persona, de una micro-cultura reconocida, o de un contexto que se identifica en términos organizativos y/o culturales.

La noción de *red* se asienta en el ámbito del *espacio-tiempo* en el que los sujetos se identifican y a la vez son identificados. Este ámbito, *espacio-tiempo*, es fruto de un "dar y recibir" que cubre el significado entre varios nodos de la red. Es obvio, que, entonces, dicho concepto designa un punto de vista, siempre subjetivo¹.

Intervenir sobre la realidad, entendida bajo la noción de red, significa trabajar para que los elementos que la componen (sujetos, relaciones, vínculos, etc.) se transformen en *movimientos cognitivos y operativos*, de manera que produzcan una redefinición (cambio, transformación) del sistema de intercambio de los significados y/o del *espacio/tiempo*. Una intervención de red es pues, un modo de incidir sobre el conjunto de los procesos vividos de un determinado contexto.

El rol de la red es polifacético. Es ahí, en la propia red, donde se producen los cambios de identidades, donde se vive la pertenencia, donde se busca la afirmación, donde cada uno se define y es definido socialmente, donde, en última instancia, se controla y se es controlado. Es también, en esta red, donde persiste y se expresa el desvío, el estigma, etc., es también el lugar donde los "estados de marginalidad" buscan una respuesta, y quizás donde pueden producirse las peores soluciones del problema.

La red es también el lugar donde nos representamos y se representa la

"realidad", el lugar de configuración de las *representaciones colectivas*. Son, estas últimas, los vehículos y los "sensores" del reconocimiento de aquello que se "debe" pensar para ser reconocido en una red. Cada nodo concreto pueda pensar lo contrario de aquello que se manifiesta en la superficie. Las representaciones colectivas son las reglas de conformación, el espacio en que se entrelazan o encajan los mecanismos de control y de definición social².

Partiendo de estas consideraciones, presentamos seguidamente un conjunto de aspectos relativos a la *dimensión organizativa e institucional del trabajo en red*. El trabajo en red surge, en primer lugar, como un intento de dar respuesta, por si mismo, a la compleja y multiforme realidad en la que intervienen las entidades sociales. Pensado, esencialmente, como una forma de poner en práctica un modo de trabajar en el que impera el criterio de *pensar globalmente para actuar en lo concreto*. Esto permite abordar la realidad de un modo preciso y realista, y operar sobre un conjunto de factores que inciden sobre la misma.

De este modo, el punto de partida es holístico, los problemas no son sólo de un determinado grupo u organización, sino que incumben a todos. En el trabajo en red se exige como premisa fundamental que las diferencias sean negociadas de acuerdo y con referencia a los valores que se aceptaron como comunes y de forma participativa.

1. AA.VV., *L'intervento di rete*, Torino, 1995.

2. AA.VV., *La rete*, La Spezia, 1984.

La cultura de red surge en el contexto de una nueva cultura social que implica e impulsa un profundo cambio de hábitos y prácticas de trabajo de las y en las organizaciones. Subrayar que las transformaciones deben ser entendidas en su dimensión estructural y no exclusivamente en los modos organizativos. Afectan a los valores y no solamente las prácticas. El paradigma de la cultura en red exige al mismo tiempo una predisposición para la auto-crítica que comienza por cuestionar los modos de hacer habituales y consecuentemente, provoca una revolución en los modelos y dispositivos en uso. En su mayoría, son demasiado rígidos y frecuentemente se convierten en obsoletos.

La cultura de trabajo en red en las organizaciones sociales introduce un nuevo sistema de valores y de modos de hacer que se expresa en la emergencia de nuevos conceptos tales como *partenariado, participación, apertura, información-formación, intercambio de servicios de complementariedad, innovación, solidaridad*³...

Elementos clave del proceso

En el proceso del trabajo en red y de una intervención en red pueden identificarse un conjunto de elementos básicos que nos indican la coherencia, o no, del proceso. Entrar en un sistema de trabajo y de intervención en red supone, como punto de partida, un conjunto de actitudes (personales e institucionales) que muchas veces obligan a modificar otras que todavía sobreviven en el seno de nuestras organizaciones. En este sentido, conviene tener en cuenta una serie de estrategias que pueden favorecer la intervención en red:⁴

Actitudes básicas para un Trabajo en Red

– *Romper con posiciones corporativas y personalizadas:* Tradicionalmente, las organizaciones sociales han adquirido formas de organización que se hallan excesivamente asentadas en el liderazgo de personas concretas (liderazgos carismáticos) y se basan en intereses y orientaciones corporativos.

– *Sustituir la competición por la cooperación interinstitucional:* Frecuentemente suele existir una actitud competitiva debida, básicamente, a la disputa entre las diferentes organizaciones sociales sobre la disponibilidad de los recursos públicos, o a una mentalidad focalizada en demasía en el concepto de "población-diana" o en los problemas específicos de las organizaciones. Las "otras" organizaciones que operan en campos similares se perciben unas veces como competidoras y otras veces como elementos ajenos a "nuestro" proceso, pero casi nunca son vividas como posibles aliados con quienes poder establecer estrategias conjuntas.

– *Predisposición para la abertura, para encontrar nuevos valores y para una nueva cultura de trabajo:* Los hábitos de trabajo y la rutina que se van consolidando e instalando en el interior de las organizaciones sociales, transforman, en la mayor parte de los casos, las intervenciones en actividades repetitivas y con resultados parciales. Ello conlleva que tengan escasas ambiciones y bajas expectativas en la búsqueda de nuevos valores de la organización, y en consecuencia, para el establecimiento de una nueva cultura de trabajo.

– *Cambiar la representación de las realidades sociales en las que operamos:* No existen dudas que el modo como percibimos los problemas sociales con los que trabajamos condiciona, en buena medida, las soluciones que damos a los mismos y a las expectativas que tenemos respecto a las posibilidades de transformación de la realidad con la que operamos. Por ejemplo, ya desde el inicio los concebimos como problemas más que como situaciones que hay que transformar... Apuntamos aquí, a modo de síntesis, tres orientaciones elementales de este cambio:

– *Basar la intervención en la persona, no sobre el problema,* superando la separación entre técnicos y beneficiarios, reconociendo la necesidades y potencialidades del otro y, creando el espacio donde todos puedan ser iguales y estar en un nivel equitativo en términos de la concepción y el desarrollo de las respuestas y de la intervención social.

– *Concebir el territorio como escenario fundamental de los procesos,* lo que implica que la intervención se desarrolle en el espacio donde surgen los problemas, y las soluciones puedan surgir en el ámbito del propio territorio.

– *Reconocer las propias limitaciones de las organizaciones, de los técnicos y de las respuestas posibles:* No existe un valor, una acción, verdadera o falso, ni tampoco correcto o incorrecto. Estas son las condiciones para establecer las imprescindibles metodologías de confrontación⁵.

– *Gestionar las diferencias de forma madura.* Recordar que diferencia significa diferir,

diferenciar, no hacer o tratar a todos igualmente, procurar no homologar. La cuestión de la diferencia debe ser analizada y asimilada de forma madura por la organización, partiendo de la propia diferencia para trabajar juntos. En el proceso de *asumir las diferencias*, la mediación y el intercambio son medios para construir la "integración" de las diferencias.

– *Establecer códigos de reciprocidad y de armonía.* Para acoger la divergencia y gestionar la diferencia es importante reflexionar sobre la creación de *códigos de reciprocidad y trabajar sobre la resistencia al cambio*. La Red debe ser entendida como espacio de harmonización donde el desafío trasciende el trabajo en red, en su aspecto meramente organizativo, para generar una cultura de red que sirva de soporte, y una práctica para el modelo integral de trabajo e intervención.

Bases para una Estrategia. Cambio de Actitudes, Planificación y Proyección

– En una línea de *cambio de actitudes*, será necesario, como se ha comentado, desmitificar y desmontar algunos

3. Estivill, Jordi, O Partenariado Social na Europa – Uma estratégia participativa para a Inserção, Porto, Cadernos REAPN nº.3,1997.

4. Estrategias puestas en marcha en el ámbito del Proyecto SIFAT por las organizaciones estatales que participaron en el proyecto. En cada país (España, Italia y Portugal) las tres organizaciones llevaron a cabo acciones experimentales de creación y desarrollo de redes territoriales. Para este trabajo, y a través de distintas acciones (Seminarios de sensibilización, acciones de formación de trabajadores y dirigentes) los socios intentaron promover distintas estrategias que aquí intentamos presentar de una forma sistemática.

5. De Robertis,C.,Metodología dell'intervento nel lavoro sociale, Bologna,1986.

estereotipos sobre los problemas, promoviendo un cambio de mentalidad y apertura para una nueva cultura de trabajo. Es conveniente realizar un trabajo de confrontación de los individuos con el trabajo que se ha desarrollado hasta el momento, y con los resultados alcanzados, procurando verificar si las respuestas eran adecuadas o inadecuadas frente los problemas actuales y los resultados obtenidos.

– En el sentido de dar énfasis a la planificación y al "proyecto" (entendido aquí en el sentido amplio) lo más importante es, en primer lugar, contemplar la realidad como una percepción lo más objetiva posible y una correcta contextualización de los fenómenos. Para que este proceso sea posible, antes de proyectar y de intervenir, es necesario aplicar un sistema de observación, de conocimiento y de formulación de hipótesis, con una metodología adecuada al contexto.

– Siguiendo el principio de "pensar en global para actual en lo local", la tarea proyección debe seguir un criterio local. Identificando de forma tangible y palpable, como la diana del programa, los potenciales y debilidades de los actores involucrados y del territorio donde se desarrollará la intervención.

– Asimismo, en el plano local, es necesario detectar y visualizar los espacios comunes para trabajar con las diferencias y procurar encontrar valores, objetivos,... comunes. La proyección debe realizarse desde una perspectiva de intervención global y no como un subsistema específico.

– La elaboración de un "proyecto" debe identificar, activar y dirigirse a las causas del desfavorecimiento y de la exclusión y no solo sobre los síntomas. Lo que presupone e implica competencias en diagnóstico y en evaluación.

– En la elaboración del "proyecto", el tiempo es lo cotidiano, con todas sus contradicciones, dificultades, improvisos, riesgos para también oportunidades. No hay "buenos momentos" o "momentos ideales" para el "proyecto". La concepción de una respuesta se encuadrada y precisa en el contexto en que vivimos y en el que nos confrontamos con el "problema".

El Sentido de la Intervención de Red

El sentido de la intervención en red es plural. En el proyecto europeo pudieron identificarse siete "sentidos básicos" que sintetizo seguidamente:

– Restituir la dignidad, la capacidad y la competencia al contexto donde el malestar ha sido observado, procurando analizar y relevar los nudos de este malestar.

– Trabajar la incidencia del fenómeno en el contexto, en los grupos sociales, en las representaciones sociales. Analizar su permanencia en el tiempo y en el espacio, la perturbación creada, así como su posible estrategia como proyecto aplicable.

– Producir intervenciones programadas, estratégicas y sinérgicas que puedan dar unidad a procesos preventivos, de rehabilitación, curativos, formativos, de trabajo y empresariales.

– Crear capacidad(es) y competencia(s), a través de recorridos formativos adecuados tanto para aquellos que trabajan e intervienen en situaciones de malestar, como para quienes padecen el malestar.

– Activar una relación positiva y significativa con los servicios públicos para permitir intervenciones integradas y transversales.

– Determinar un sistema de evaluación de los productos, visualizando la relación costo/beneficio, demanda / oferta, malestar/bienestar, síntoma /causa, objetivos / medios,...

– Crear un sistema de monitorización y formación sobre las experiencias realizadas en el sentido de permitir la implementación de procesos paradigmáticos multiplicables en otros contextos.

Posibles Modelos de Intervención en Red

Reconociendo todos los límites que deben ser considerados en un proceso cultural articulado, complejo, relativamente nuevo y en evolución como es el trabajo en red, acreditamos, a partir del proyecto europeo, la identificación de algunos itinerarios comunes de orientación como referentes de diversas metodologías y prácticas sociales. No se trata de estandarizar, o de homogeneizar modelos, tentación viva y aplicada con relativa frecuencia, sino de ofrecer referentes experimentales, contratables y funcionales en diversos contextos sociales. Itinerarios surgidos precisamente de la praxis de intervención, de las referencias

teóricas, de los objetivos, y de la formación de los técnicos⁶.

Intentemos abordar estas acciones a partir de algunos indicadores de referencia: el modelo, los objetivos y las acciones tipo:

a) El modelo de referencia

Se entiende por *modelo de referencia*, el concepto inicial, originario, el paradigma en el que se asienta la intervención en red, su elaboración, y los diversos sistemas de lectura y de referencia con los que se evalúa la intervención.

b) Los objetivos

Definir, previamente, las finalidades de las acciones, y articularlas con los objetivos correspondientes.

c) Las acciones tipo

Construir un modelo-tipo capaz de ser presentado por su consistencia como un prototipo, es decir, una intervención consolidada, que se sustenta y que puede ser repetida por otros con resultados similares.

Presentamos a continuación algunas consideraciones básicas en la puesta en práctica de algunos prototipos (experiencias piloto) del proyecto⁷.

6. Que, como ya hemos dicho, han sido experimentadas en los tres países que han participado en el Proyecto SIFAT.

7. Esta experiencia tuvo alguna continuidad en algún proyecto promovido en el marco de la Iniciativa Comunitaria EQUAL por la Rede Europeia Anti-Pobreza/Portugal (REAPN).

- Los prototipos deben ser experimentales, visibles, verificables, monitorizados y evaluables.
- Los prototipos deben ser flexibles, esto es, abiertos a modificaciones debidas al impacto producido en el territorio respectivo, en las poblaciones diana, o en los agentes sociales.
- Deben ser transferibles, pero no "clones" o "fotocopias".
- Ser armónicos, tanto en su metodología como en su cronología interna. De una fase inicial de exploración, es necesario pasar a una segunda fase, de carácter "operacional" –aunque fluida–, y finalmente a la "estandarización" de los procesos.
- Los prototipos deben ser contextualizados teniendo en cuenta el desarrollo fenomenológico del contexto social, los saberes ya presentes en el territorio, las capacidades y las competencias sociales de todos los actores.
- Deben poseer un carácter innovador en relación a los fenómenos sociales actuales, las características y perfiles de las poblaciones diana, las figuras profesionales, los saberes acumulados y activos, las metodologías...
- Los prototipos deben ser integrados y multiformes: entre la población diana, entre los servicios, entre los sectores –público y privado–, y entre el nivel formal y el informal.

Se presentan a continuación seis tipos o modelos de acciones que han sido

experimentados durante el desarrollo del Proyecto SIFAT y que ofrecen una idea, aunque sintética, de las posibles iniciativas y modelos.

Modelo de Referencia 1 Acción de NETWORKING

Este modelo nace en el marco teórico de la valoración de las redes como integrantes de procesos de desarrollo social. Tiene su origen en el "Network Analisys", de orientación sociológica, que ve en el modelo de redes un óptimo recurso para poner en marcha procesos de cambio social.

Objetivos del modelo

– Definición del rol, las potencialidades y la incidencia de las organizaciones sociales en la intervención social.

– Creación, dentro de las redes, de una cultura horizontal de aproximación al trabajo social y a su realidad concreta, promoviendo amplios espacios de participación y conocimiento entre los distintos actores integrantes de las redes.

– Creación de modos de articulación e integración de la acción local con la regional, nacional y/o europea.

– Creación de un sistema de unión e integración de las diversas acciones iniciadas, a nivel local, en el ámbito del malestar social.

– Integración de diversas tipologías de intervención.

Acciones Tipo

– Creación de un *censo analítico de las organizaciones sociales que operan en el área del malestar social*, de los proyectos específicos iniciados por ellas en el territorio, las diferentes modalidades de intervención puestas en práctica por ellas, y de sus modalidades de comunicación

– Creación de una *base de datos*, que sea capaz de ofrecer tablas analíticas de las organizaciones sociales.

– Creación de un *modelo de formación, "on-line"*, a distancia para estimular un proceso de formación continua entre las organizaciones sociales que operan en varios sectores de las políticas sociales. Este sistema puede abrir un espacio telemático de información y de intercambio entre las organizaciones, activando un site internet y creando páginas Web.

– Creación de *recursos formativos* (presenciales y telemáticos) capaces de ofrecer a las organizaciones capacidades y competencias adecuadas, con un mínimo denominador común, para una intervención integrada en el contexto social.

– Organización de *seminarios y encuentros* potenciadores de intercambios y de confrontación con las realidades regionales, nacionales y europeas que trabajan en el ámbito social.

Modelo de Referencia 2 Intervención en la Comunidad

Este modelo tiene sus raíces en la tradición y las referencias de la psicología

comunitaria (modelo "Community-Care") que ve el lugar y la acción, de y en la calle, como parte de un proceso de desarrollo complejo de la comunidad local. Con el objetivo de la asunción por parte de los ciudadanos de los problemas y de las soluciones ligadas a la seguridad social urbana y rural, a la calidad de vida de las áreas urbanas, y al sentido de pertenencia, de participación y de incidencia en el cambio y en una comunidad. Es un marco muy crítico respecto a los modelos de carácter represivo y/o curativos. En el "Community Care" el concepto central es el empowerment.

Objetivos

– Creación de una comunidad local capaz de entender las inmutabilidades estructurales presente en el propio territorio, los modelos de representación social, las relaciones causa / efecto, los puntos fuertes y los puntos débiles, la gestión del poder, la presión de los grupos sociales, el papel de las minorías activas, la relaciones entre necesidades, recursos y servicios, la capacidad de armonizar demanda social y oferta social.

Notas

Este proyecto ("in Extremis") buscaba, partiendo de esta definición y experimentación de modelos, crear sistema de trabajo en red aun más específicos (designados como Redes-Respuesta) para grupos diana que se enfrentan a las situaciones más extremas de pobreza y exclusión social y, en relación de los cuales, los modelos "normales" de trabajo en red, basados en la normalización de las prácticas y de las políticas, no suelen llegar o responder de manera estructurada y extractante.

- Creación de una comunidad competente capaz de elaborar procesos de mediación de conflictos sociales que se manifiestan alrededor de los fenómenos de malestar social
- Conocer y reconocer que papel tienen los diferentes actores sociales, explícita e implícitamente en el trabajo social, conocer lo que todavía no hacen y podrían hacer, elaborar hipótesis verificables sobre las posibles interconexiones de los conocimientos.
- Detectar todas las estrategias de impacto social utilizadas en el contexto, para estudiar su eficacia y su eficiencia.
- Analizar la capacidad real de intervención de las distintas estrategias activas y evaluar su "capacidad de incidir" en las mismas.
- Sensibilizar (en el sentido de contrario a indiferencia) a los líderes de opinión, formales e informales, de los territorios y culturas que constituyen una región ó lugar.
- Construir instrumentos capaces de unir las acciones producidas por el trabajo de sensibilización, para que los actores actúen de forma compatible.
- Dinamizar una auto-organización que "conserva" y sustente (técnicamente y con servicios) a los grupos y a los sujetos que fueron activados a través del proceso.
- Modificar e intervenir en los modelos que normalmente operan en los contextos sobre el malestar potencial y manifiesto.

Acciones Tipo

- Elaboración de un *modelo de formación para trabajadores sociales comunitarios y de mediación social* capaces de ofrecer a los territorios y a la comunidades locales (barrios-ámbitos definidos,...) un punto de referencia y de acompañamiento constante en la acción de empowerment social.
- Activar un *"observatorio de comunidades"* capaz de descubrir, en tiempo estable y definido, la evolución de los fenómenos de "perturbación", su persistencia en el tiempo, las "invariabilidades" fenomenológicas, la evolución de las representación sociales en la comunidad.
- Dinamización de un *contexto de confrontación* constante en la comunidad territorial entre la población diana, los servicios, los ciudadanos y las ciudades.
- Intervenciones específicas sobre la *representación social del fenómeno social* en el territorio.
- Intervenciones a nivel de *comunicación social* destinadas sobre todo a la población diana.
- Sustentar adecuadamente las familias, como instrumentos capaces y competentes en la conducción de los procesos educativos propios, construyendo, por ejemplo, una red de "familias-consultoras" capaces de ayudar y ayudarse en la vida cotidiana.
- Articular la escuela, en sus tres componentes, profesores, auxiliares y alumnos, para formar y comunicar apropiadamente, desarrollando su

capacidad como sujeto activo e integrado en los procesos de desarrollo de los jóvenes.

- El área socio-cultural, recreativa y deportiva, capaz de participar de forma coherente y compatible con los otros agentes educativos en los procesos de prevención-rehabilitación.

– Acciones que promuevan ciudadanos capaces y competentes para intervenir en los procesos de definición del proceso, con el objetivo de promover una solidaridad madura y consciente en el contexto de la vida cotidiana.

- Concebir el mundo del trabajo como medio eficaz y ambiente adecuado para evitar los procesos de exclusión y marginalización.

– Concebir el mundo juvenil capaz de auto-educación, capaz de aquella prevención directa que sólo los grupos de padres saben como convertirla en eficaz.

Modelo de Referencia 3 Trabajo de Calle y Reducción del Riesgo ("Harm Reduction")

Este modelo, aplicado y dirigido generalmente a diferentes grupos-diana marginales (por ejemplo tóxico-dependientes, prostitutas/os, seropositivos, personas sin techo... o personas que acumulan distintas "categorías" o "problemas"), nace, en la mayoría de los casos, de la urgencia de ofrecer acciones para reducir el riesgo. Las palabras clave de este modelo son: la limitación o reducción del daño y el concepto de riesgo.

Esta acción se desarrolla a través de las redes públicas y privadas especializadas que trabajan con este tipo de "marginalidad" social.

Objetivos

- Aproximación mutua entre el "mundo de la calle" y el mundo de los servicios.
- Activar un análisis dinámico de la distribución de los fenómenos marginales, de la composición de la población diana y de su movilidad.
- Iniciar un trabajo de observación, dibujar un mapa, una aproximación, construir y dar estabilidad a las relaciones significativas con la población diana.
- Iniciar una integración con la red de servicios y sujetos sociales del territorio donde se interviene.
- Establecer relaciones con los observadores territoriales, regionales y nacionales.
- Analizar el fenómeno de marginalidad presente en la calle. Anotar sus flujos, movilidad y correlaciones.
- Catalogar los planes, acciones, servicios, y procesos seguidos para llegar y conectar con la población.
- Activar la "unidad de calle" (con presencia de educadores/as, mediadores culturales, educadores de padres).

- Iniciar un trabajo de contacto y de relación con la población diana gracias a acciones diversas (por ejemplo, creación de un *Drop-in center*, como lugar de encuentro entre los trabajadores de calle y la población diana, la adaptación de un vehículo utilizado para salir a la calle como lugar de intercambio inmediato e itinerante,...).
- Articulación de las diversas intervenciones de acogimiento para dar salida a las situaciones denominadas de marginalidad.
- Elaborar y actualizar los mapas territoriales de los fenómenos.
- Elaborar informes de trabajo de la "unidad de calle", sobre los contactos y necesidades de la población diana.

Modelo de Referencia 4 Grupos de auto-ayuda (self-help)

Este modelo nace a partir del modelo de intervención social conocido como "Self-help". Trata de dar valor al rol social que puede ejercer un grupo social que, a partir de algunos problemas específicos, promociona e implementa un sistema de ayuda para compartir y superar los problemas, dentro del mismo grupo o a través de algunos elementos del mismo (por ejemplo, operadores pares – ex-tóxico-dependientes, mediadores Inter-culturales, inmigrantes...).

Objetivos

- Valorización de las capacidades y competencias resultantes de las vivencias

personales de los sujetos.

- Posibilidad de conocer el fenómeno del malestar social a partir de actores sociales competentes (con experiencia en los fenómenos).
- Activar intervenciones adecuadas y significativas para entender las necesidades de la población diana.
- Introducir, en el ámbito del trabajo social, el perfil de operadores semejantes que activen una acción constante de contacto y de mediación social.

Acciones Tipo

– Investigación-acción con los grupos de auto-ayuda presentes en el contexto social, analizando la consistencia, la capacidad de abertura, la dimensión simbólica, la dinámica organizativa, los aspectos problemáticos, los recursos, las capacidades y las competencias.

- Creación de un modelo para definir la figura y los contenidos profesionales de quien será el interventor (*¿cómo involucrar?, ¿a quién?, ¿para qué tipo de trabajo?, ¿a través de qué vínculos?*).
- Creación de un modelo formativo para potenciar a los agentes sociales.

– Activación de intervenciones en red con el inicio y la valoración de acciones en los grupos de auto-ayuda que tienen un actor significativo (por ejemplo grupos de alcoholícos anónimos, grupos de seropositivos, grupos de padres de enfermos psiquiátricos,...).

Modelo de Referencia 5 Redes Informales / Naturales

Este modelo nace de la tradición de la intervención social que valora el rol potencialmente ejercido por un grupo espontáneo, o sea, una red informal en la construcción y la consolidación de acciones e intervenciones sociales.

Todas las estrategias de intervención social llaman la atención sobre este segmento para producir cambios sociales de forma inmediata (por ej. la importancia de un grupo de adolescentes en la definición de estrategias y acciones a favor de grupos juveniles).

Objetivos

- Valoración de la realidad y de las redes informales en las estrategias de intervención social.

- Posibilidad de conocer grupos sociales a partir de actores sociales espontáneos.

- Activación de intervenciones adecuadas y significativas capaces de satisfacer las necesidades de la población diana.

Acciones Tipo

– Indagar-actuar sobre los grupos espontáneos (por ejemplo, grupos de adolescentes) presentes en el contexto social analizando la consistencia, la capacidad de abertura, la dimensión simbólica, la estructura organizativa, los lazos problemáticos, los recursos, las capacidades y las competencias.

- Creación de un modelo formativo para líderes de opinión de grupos espontáneos.

- Creación de perfiles profesionales ya experimentados en redes informales (por ejemplo, "técnicos de noche" que trabajan en contextos específicos (en discotecas, por ejemplo) como medio de prevención de las situaciones de riesgo y de marginalidad en general).

- Activación de intervenciones de red a partir de la valoración de las acciones de grupos espontáneos que tienen un actor significativo (por ejemplo, proyectos de laboratorios creativos – proyectos musicales – proyectos deportivos – proyectos multimedia,...).

Modelo de Referencia 6 Minorías Activas

Este modelo nace de la tradición de intervención social que da valor al papel que puede ejercer un pequeño grupo social que, en un determinado contexto social, se representa y es representado como una minoría, o por pertenecer, desde un punto de vista cuantitativo, como un pequeño grupo social por oposición a otros grupos (por ej. un grupo de gitanos dentro de un barrio mayoritariamente "no gitano") o por pertenecer, desde un punto de vista cualitativo, a un área de opinión minoritaria por oposición a un contexto "fuerte" (por ej. un grupo de pacifistas dentro de una sociedad militar).

Este modelo da valor a una minoría en cuanto grupo "activo", o sea, capaz de crear una cultura de red, procesos y capacidades de cambio social.

Objetivos

- Definición del concepto de minoría activa en el territorio.
- Valorización de las capacidades y competencias de las minorías activas presentes en el contexto social.
- Integración de las diferencias entre mayorías y minorías.
- Creación de una cultura de mediación social, intercultural, tolerante.

Acciones Tipo

- Creación de un modelo formativo de mediación social e intercultural.
- Activación de intervenciones específicas con minorías activas en los contextos territoriales (por ejemplo, proyectos de promoción de la cultura étnica con población gitana o con minorías étnicas–proyectos de co-gestión entre las llamadas mayorías y las llamadas minorías, de acciones integradas en la gestión de los servicios sociales,...).
- Creación de protocolos, específicos para el territorio, de tutela, defensa y valoración de las minorías.

Bibliografía

- AA.VV., *La rete*, La Spezia, 1984.
AA.VV., *Il lavoro d'equipe nei servizi sociali*, Torino, 1985.

AA.VV., *Territorio e servizio sociale*, Milano, 1987.

AA.VV., *Community Care*, Trento, 1991.

AA.VV., *L'intervento di rete*, Torino, 1995.

AIRES, Sérgio (Coord.) et. alt., in *EXTREMIS: Fenómenos, Actores e Práticas no domínio da Pobreza e da Exclusão Social Extrema*, Cadernos REAPN n.º 11, 2005.

ALMEIDA, Carlos Castro, AZEVEDO, Rui, BOTERF Guy Le, NÓVOA, António, *Formação para o Desenvolvimento*, Lisboa, Ed. Fim de Século, 1992.

AMARO, Rogério Roque, *Elaboração de projectos de acção e planificação*, Porto, Porto Editora, 1990.

BAULEO, Armando, *Las redes de microsolidaridad. Una aproximación conceptual*; In Moreno, Luis (comp.). *Intercambio social y desarrollo del bienestar*. Madrid: Consejo Superior de Investigaciones Científicas, 1993 (Politeya,4).

CAPUCHA, Luis (Coord.) et al., *ONG's de Solidariedade Social: Práticas e Disposições*, Porto, Cadernos REAPN n.º2, 1996.

COUTINHO, Manuela, *Economia Social em Portugal – a emergência do terceiro sector na política social*, CPIHTS/APSS, Lisboa, 2003.

DE ROBERTIS, C., *Metodologia dell'intervento nel lavoro sociale*, Bologna, 1986.

EMMANUEL, D., *Strengthening citizen action in local communities*, Dublin, European Foundation for the Improvement of Living and Work Conditions, 1994.

PIVA, P., *L'intervento organizzativo nei servizi socio-sanitari*, Roma, 1993.

RODRIGUES, Fernanda (coord.), *Acção Social na Área da Exclusão Social*, Lisboa: Universidade Aberta, 2003.

FERREIRA, Sílvia, *As organizações do terceiro sector na reforma da Segurança Social*, Comunicación presentada en el IV Congreso portugués de Sociología, 2004.

VILANOVA, Elena; VILANOVA, Rosa., *Las otras empresas. Experiencias de economía alternativa y solidaria en el Estado español*. Madrid, Talasa Ediciones, 1996.

Sitios Web de interés

Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza – www.cnca.it

European Anti-Poverty Network - www.eapn.org

Fundación Secretariado Gitano – www.gitanos.org

Proyecto "in Extremis" - www.in-extremis.reapn.org

Rede Europeia Anti-Pobreza / Portugal - www.reapn.org

Comentarios y reseñas de libros

Irma Celina De Felipis
Violencia en la Institución Educativa.
Una realidad cotidiana.
Espacio Editorial.
Buenos Aires, Argentina. 2004.

Desde Argentina nos llega esta publicación sobre este tema tan de actualidad en el ahora y aquí, un fenómeno tan de actualidad salvando fronteras, salvando espacios, salvando realidades.

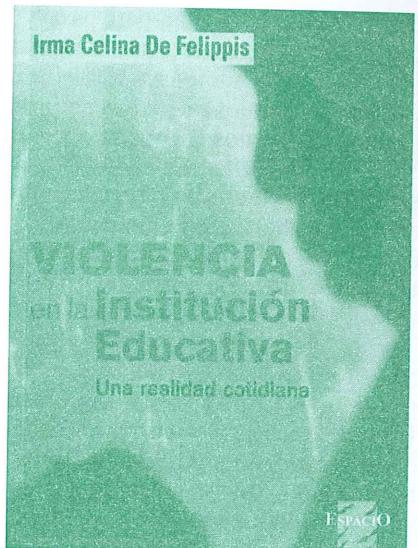
Desde la sociología de la educación, este trabajo pretende situar la violencia escolar como objeto de estudio y por ello podemos encontrar en ella amplias referencias bibliográficas y campo teórico sobre el trabajo de campo realizado.

Este texto estudia el conflicto en el ámbito escolar, teniendo presente las acciones que se han desarrollado desde el docente encaminadas a soslayarlo, tratarlo y/o la forma de actuar en consecuencia.

La autora se propone identificar las diferentes manifestaciones de autoridad y autoritarismo que se encuentran al interior de la Institución educativa.

Por medio de una metodología cualitativa, y la utilización del método de estudio de casos, la autora identifica, describe, analiza los conflictos para enriquecer su comprensión. Las unidades de análisis corresponden a escuelas ubicadas en tres zonas diferenciadas (en un número de 5 de cada zona). Y nos sitúa en los temas ejes a trabajar: el conflicto, el conflicto institucional, la institución educativa, el poder, el concepto de violencia, la teoría del vínculo, el marco legal, la violencia como categoría de análisis y el rol docente, los conflictos como categoría de análisis...

El trabajo nos muestra, a lo largo de los diversos casos expuestos una profundización en el conocimiento e



interpretación de la violencia escolar en la realidad educativa contemporánea en la realidad educativa (tiempo y espacio) argentina. Sobre la transmisión de disvalores de una generación a otra, de un contexto educativo a otro que nos muestra la aparición de la violencia y la agresión, así como sus vertientes de maltrato físico y maltrato psíquico, reforzados, según la autora, "por las presiones del entorno familiar, desempleo, baja remuneración, hambre, miseria, droga, delincuencia, injusticias de cualquier índole, que lleva a los jóvenes a desahogarse en uno de los pocos espacios en que son escuchados, si no el único: la escuela".

El desarrollo metodológico de este trabajo, así como su espacio de trabajo, lo encontramos en el capítulo I donde podemos encontrar el desarrollo teórico de los temas relacionados directamente

Irma Celina De Felipis
*Violencia en la Institución Educativa.
Una realidad cotidiana.*
Espacio Editorial.
Buenos Aires, Argentina. 2004.

con la violencia escolar, para pasar posteriormente, en el capítulo siguiente a hablarnos de la adolescencia. Dedicando el capítulo III a los referentes empíricos, y es donde podemos encontrar el desarrollo de la metodología del estudio de casos, exponiendo el estudio de casos y su análisis, acabando este capítulo con la exposición de las conclusiones y propuesta. Propuesta que pasa por ser EDUCADOR en letras grandes.

Nos dice la autora que por pequeña que pueda ser la innovación, es algo, siempre se debe comenzar a recorrer el sendero desde el principio teniendo presente las adversidades, que siempre las hay y habrá, valorar la autonomía y la autoestima, así como la necesidad de volver a los valores: el respeto, la ética.

La necesidad de "utilizar estrategias que apelen a una tarea de conjunto, al efecto conectivo que debe incitar al gestor y al grupo". A la necesaria participación, en una acción cooperativa. Así como otras cuestiones relacionadas con el conocimiento del mundo de los alumnos, de sus padres y de sus relaciones. La importancia de acciones de actitudes de escucha y de imitación por parte de los docentes.

Finalizando su propuesta desde la convicción de que pensar en una gestión educativa diferente nos lleva a una gestión concertada de lo público. Pensado para ser discutido y reflexionar acerca de los distintos juegos del saber, del no saber y del poder.

Trinitat Gregori Monzó

Manuel Gil Parejo y Henar Pizarro Llorente (dirs.)
*La Historia del Trabajo Social
a través de su literatura*
Consejo General de Diplomados
en Trabajo Social y Asistentes Sociales
Universidad Pontificia de Comillas.

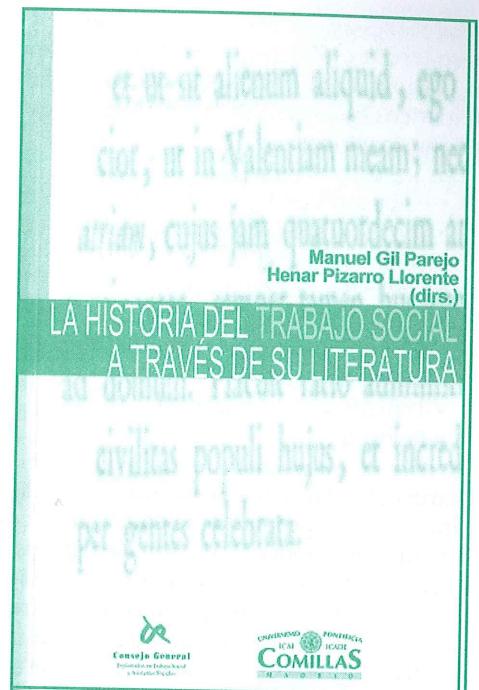
¿Por qué surge esta obra? los estudios de Trabajo Social de la Universidad Pontificia de Comillas, tuvieron su origen hace ahora cincuenta años, como iniciativa pionera de las Hijas de la Caridad. Estas fundaron la "Escuela de Asistencia Social San Vicente de Paúl"

Hace 23 años, dicha escuela se integró en la Universidad Pontificia, pero en este caso bajo la denominación de "Escuela Universitaria de Trabajo Social". En la actualidad y desde el año 2001, sus estudios forman parte de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, donde comparte presencia con otras titulaciones como lo puede ser la sociología.

Estas etapas reflejan, no solo los cambios que la disciplina ha experimentado, sino la hondura de los cambios que la sociedad española ha sufrido con respecto a las necesidades de asistencia social y a las demandas de calidad en la respuesta a las mismas.

La celebración de este 50 aniversario ha sido el motivo que ha llevado a los profesionales de la biblioteca de la universidad y a los que conforman el Departamento de Sociología y Trabajo Social, a preparar una exposición bibliográfica, marcando los diferentes momentos en los que se desarrolla la acción social, mostrando las preocupaciones, anhelos, y en definitiva la vida en vivo de una época, de una profesión y de una cultura.

¿Qué nos aporta? si consideramos el proceso de profesionalización como una secuencia temporal en la que se constituye un



determinado modelo de profesión, la exposición nos brinda testigos para visualizar este proceso.

Una profesión no puede ni debe olvidar su historia. En un contexto donde el trabajador social se preocupa prioritariamente por intervenir, conviene establecer reflexiones en base al previo estudio de métodos, a la reconstrucción epistemológica... Quizá en ese sentido, podríamos decir que uno de los objetivos que vertebran la exposición es pedagógico "dar a conocer la literatura profesional del trabajo social".

¿Con qué nos vamos a encontrar? para dar respuesta a este objetivo, se ha organizado la bibliografía más significativa en módulos temáticos que responden a las siguientes denominaciones:

- Percusores de la Acción Social
- Percusores del Trabajo Social.
- Trabajo social de casos.
- Trabajo social de grupos.
- Trabajo social de comunidad.
- Movimiento de reconceptualización latinoamericano.
- Trabajo social en España.
- Revistas

Dentro de cada módulo encontraremos las características propias de la etapa junto con la mención y obra comentada de algunos autores destacados del momento al que se refiere. Luisa de Marillac, Concepción Arevalo, Mary Richmond, Helen Harris Perlman etc.. son algunos de los autores que aparecen reflejados.

La obra cuenta también con otros tres apartados. Uno de ellos habla de la trayectoria de la biblioteca del centro, además de señalar la importancia que su servicio tiene para la comunidad universitaria: difusión de boletines bibliográficos, proporcionar soporte para la investigación, facilitar la adecuación al Espacio Europeo de Educación Superior... En este libro se materializa el agradecimiento a la dedicación y esfuerzo de estos equipos de bibliotecarios.

Una figura destacada en esta conmemoración, es el precursor de la acción social San Vicente de Paúl (al que se le dedica otro apartado del libro). Este personaje formó parte de la primera denominación de la institución. Instructor de clérigos rurales, defensor de la formación y del compromiso con la iglesia, fundador de varias instituciones caritativas... sin duda ninguna, un gran modelo a seguir en la época y un elemento imprescindible en la obra.

Todo departamento universitario, tiene que completar su labor de docencia con la investigación. Pero su misión no termina ahí, debe publicar y comunicar sus resultados para enriquecer al resto de la comunidad universitaria. En este apartado los profesionales del departamento nos dan conocer parte de su producción científica.

Y... ¿por qué leerla? el resultado de todos estos ingredientes es una obra que sin perder rigor y precisión se muestra sencilla y amena. Nos incita a sumergirnos en el pasado, a revisar el itinerario que han conformado el camino que el trabajo social ha seguido hasta el día de hoy.

Los directores, Manuel Gil y Henar Pizarro, han logrado integrar las aportaciones propias con otros nueve participantes más, con un producto de alto interés.

Rocío Pérez Guardo

Reseña de libros

Impacto en la economía española de las profesiones colegiadas: un estudio sobre la producción y el empleo.

VV.AA.
Edita: Instituto de Estudios Económicos
Año de edición: Madrid, 2006

El sector de las profesiones colegiadas aporta a la economía un conjunto muy amplio de servicios altamente cualificados y personalizados, que se dirigen tanto a los consumidores finales como a las empresas. Sin embargo, el relevante papel otorgado a las profesiones reguladas choca con la escasez de estudios económicos e incluso con la carencia de datos económicos básicos referidos específicamente al sector, tanto en España como en la mayoría de los países de la Unión Europea.

Este libro constituye un punto de partida básico sobre el que emprender los necesarios estudios pormenorizados e individualizados de las distintas profesiones, para favorecer que los cambios que precisa el sector se realicen a partir de la necesaria reflexión y de la amplia consideración de sus potenciales efectos, lo que aumentaría las garantías de la contribución de este sector fundamental a la competitividad, al crecimiento económico y al bienestar general.

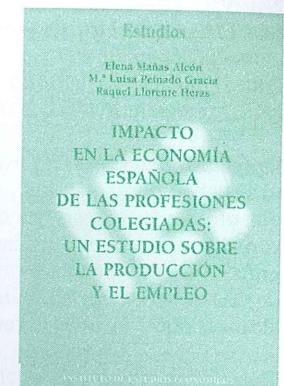
La presencia de las mujeres en el empleo irregular.

VV.AA.
Edita: Instituto de la Mujer
Año de edición: Madrid, 2005

La economía sumergida es un fenómeno por el que se observa un interés creciente en los últimos años, tanto a nivel europeo como en el ámbito nacional. Los estudios realizados a lo largo de la última década se orientan a varios aspectos: precisar una definición conceptual de uso y aplicación global (en especial, a nivel comunitario), actualizar y mejorar la cuantificación del fenómeno, determinar los efectos individuales y generales de la economía sumergida, detectar las principales causas y factores explicativos de la existencia y extensión de la misma, así como su tipología y alcance.

Ante este fenómeno, en este estudio se opta por delimitar el contexto de estudio en varios aspectos, con una doble finalidad: facilitar el análisis y profundizar en el conocimiento del tema concreto a investigar.

En primer lugar, el análisis se cifra al ámbito del "empleo irregular", que se centra en comportamientos que supone una reducción de la recaudación de las cotizaciones sociales, es decir, a las actividades laborales que eluden la normativa fiscal. En segundo lugar, dentro del marco contextual que ofrece el empleo irregular, resulta de particular interés la cuantificación, valoración y análisis de la presencia de las mujeres. En tercer lugar, se presta especial atención a las empleadas de hogar, que es una actividad eminentemente femenina y tiene una elevada incidencia en el empleo irregular.



Nuevas Tecnologías y Exclusión Social. Un estudio sobre las posibilidades de las TIC en la lucha por la inclusión social en España.

Cabrera Cabrera, P.J. (Dir.)
Edita: Fundación Telefónica
Año de edición: Madrid, 2005

La exclusión es un hecho insoslayable. Una realidad que ni se puede, ni se debe intentar ocultar porque nos afecta a todos. Las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y comunicación constituyen una oportunidad histórica que podría conseguir que los grupos más marginados y periféricos de una sociedad puedan disponer de vías de acceso fáciles, baratas y adaptadas a sus posibilidades para alcanzar por sí mismos el centro de la dinámica social y colectiva.

Tratar de averiguar cuál es el estado actual de la utilización de las TIC en la lucha por la inclusión social en nuestro país, sus límites y posibilidades de desarrollo, constituye un formidable objeto de estudio que abarca una realidad enormemente amplia. El amplio espectro académico de las personas que participan en el estudio ha permitido idear una estrategia diversificada y ecléctica para intentar radiografiar e indagar, teórica y empíricamente, en torno a las posibilidades técnicas, organizativas, empresariales, sociales y humanas que ponen a nuestra disposición las actuales Tecnologías de la Información y la Comunicación de cara a trabajar más eficazmente por la Inclusión Social en España.

La Rueca. Estudio sobre procesos de inserción sociolaboral en mujeres migrantes.

VV.AA.
Edita: Andalucía Acoge
Año de edición: Sevilla, 2005

Esta investigación surge con el fin de realizar un trabajo de calidad y ahondar sobre la situación de las migraciones extranjeras en Andalucía, concretamente de las mujeres migrantes que viven en dicha comunidad autónoma y en Melilla, pero pretende también reflejar la parte humana y experiencia que todo proceso de investigación acción implica. La parte más innovadora y transgresora de este estudio radica en las voces y en la escucha de las experiencias de vida y sentimientos de las personas.

El libro está estructurado en varios apartados: la introducción; clarificación de conceptos; planteamiento general de la investigación: El proyecto Daría, "Inserción Laboral de inmigrantes y género" en la Federación Andalucía Acoge.; Marco general de análisis. La doble transversalidad: apuesta por la aplicación de los enfoques de género e interculturalidad a los programas y proyectos de intervención social; análisis de la situación de las mujeres migrantes; análisis de la intervención que se realiza con las mujeres migrantes el equipo de inserción sociolaboral en el marco de la Federación Andalucía Acoge; nuevas líneas de investigación sobre las que profundizar; conclusiones.



Presentación de artículos indicaciones generales

1. Los artículos han de ser inéditos. El Comité Editorial podrá entender oportuna la publicación de textos que hayan sido publicados en el extranjero.
2. Los artículos para el Dossier no excederá de 25 folios, los artículos para las Sección Libre de 20 y los artículos para la sección de Interés Profesional tendrá una extensión máxima de 12 folios, incluidos cuadros y referencias bibliográficas. (En los tres casos el folio tendrá en torno a las 30 líneas por folio y a 70 caracteres por línea).
3. Las citas de autores se incluirán en el texto señalando apellido del autor con mayúsculas, año, dos puntos y página del libro al que se haga referencia. Asimismo se han de incluir las referencias a las fuentes de procedencia de los cuadros, gráficos, tablas y mapas que se incluyan adecuadamente numerados en el texto.
4. En las referencias bibliográficas sólo se podrán recoger los autores expresamente citados en el texto. Si el autor lo estima oportuno podrá recoger también bibliografía recomendada, no más de tres referencias. Las referencias bibliográficas se pondrán al final del texto, siguiendo el orden alfabético:
 - a) Libros: Apellido/s del autor en mayúscula, nombre del autor/es en minúscula; año de publicación entre paréntesis seguido de dos puntos; título del libro subrayado o en cursiva; Editorial; lugar de publicación.

b) Revistas: Apellido/s del autor en mayúscula, nombre del autor/es en minúscula; año de publicación entre paréntesis seguido de dos puntos; título del artículo entre comillas; en: título de la Revista subrayado o en cursiva; número de la Revista, intervalo de páginas que comprende dicho artículo; Editorial; lugar de publicación.

5. Los artículos irán precedidos de un breve resumen en español e inglés que no exceda de las 10 líneas. Se indicarán las "palabras claves" (no más de 5) para facilitar la identificación informática. Se incluirá un breve currículum vitae del autor o autores que no supera las 8 líneas.
6. Los comentarios de libros tendrán una extensión máxima de 60 líneas (70 caracteres/línea), especificándose el autor, título, editorial, lugar y fecha de publicación de la obra así como el nombre y apellidos de quien realiza la crítica.

7. El trabajo se ha de presentar en soporte papel e informático, adjuntando la dirección de contacto del autor o autores a:

Consejo General de CODTS y AA.SS.
A/A Revista de Servicios Sociales y
Política Social
Avd. Reina Victoria nº 37 – 2ºC.
28003 MADRID
E-mail: consejo@cgtrabajosocial.es

“Servicios Sociales y Política Social”

Boletín de Suscripción año 2007

(Nºs: 77, 78, 79 y 80)

Tarifa anual:

- | | | |
|---|---------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> Colegiados o estudiantes * | 33'00 € | |
| <input type="checkbox"/> Resto | 39'50 € | Gastos de Envio ** |
| <input type="checkbox"/> Extranjero | 45'50 € | 2,20 € |

* Aportar fotocopia acreditativa

* * Por cada suscripción realizada después del 30 de Abril de 2007

SUSCRIPCIÓN:

NOMBRE Y APELLIDOS				
DOMICILIO				
CP		CIUDAD		
PROVINCIA			N.I.F.	
TELÉFONO			E-MAIL	

FORMA DE PAGO

- Giro postal o cheque bancario al Consejo General.
 - Transferencia a Banco Popular C.C.C.:0075 - 0126 - 93 - 0601284373 (Adjuntar comprobante)
 - Recibo domiciliado en Banco o Caixa de Ahorros:

Banco:

Titular de la cuenta:

ENTIDAD	OFICINA	DC	Nº DE CUENTA

Sírvase tomar nota y atender hasta nuevo aviso, con cargo a mi cuenta, los recibos que a mi nombre le sean presentados para su cobro por la Revista "Servicios Sociales y Política Social" del Consejo General de DTS.

En a de de 2007

Forma de pago. Enviar:

- Cheque bancario (a nombre del Consejero General de Diplomados en Trabajo Social).
 - Giro Postal al Consejo General.
 - Transferencia a Banco Popular:
C/ Gran Vía, 67. 28013 Madrid
C.C.C.: 0075-0126-93-0601284373

Firma:

ENVIAR ESTE BOLETÍN A:

Consejo General de Diplomados en Trabajo Social - Av. Reina Victoria, 37 - 2º C - 28002 Madrid

Fax: 91535 33 77

**PREMIO A LAS BUENAS PRÁCTICAS
PROFESIONALES EURORESIDENCIAS 2006/2007**



EURORESIDENCIAS

CENTROS DE MAYORES



CENTRO DE REHABILITACIÓN

- MÉDICO
- ENFERMERA /D.U.E. 24H
- FISIOTERAPEUTA
- ANIMADOR SOCIOCULTURAL
- TERAPEUTA OCUPACIONAL
- TRABAJADOR SOCIAL
- AUXILIAR DE GERIATRÍA

TIPOS DE ESTANCIAS

- ESTANCIAS DIURNAS Y TEMPORALES
- RECUPERACIONES Y POSTOPERATORIOS
- PERIODOS VACACIONALES



Consejo General

Diplomados en Trabajo Social
y Asistentes Sociales

902 010 066

www.euroresidencias.es