

# Servicios sociales y Política social

## Violencia: Contextos e Intervención Social (I)

75

Coordinadora de la Revista:

Paula Barros Castro

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<sup>a</sup>: Rosa Ma Ferrer Valls  
Vicepresidente 2<sup>o</sup>: Manuel Martín García  
Secretario: Manuel Gutiérrez Pascual  
Tesorero: Alejandro Luis Ortiz Ostalé  
Vocales: Montserrat Bacardit Busquets, Iciar Bóveda López, Montserrat Escapa Diez, M<sup>a</sup>. Amparo García Pertegaz, M<sup>a</sup>. 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.

3<sup>er</sup> trimestre 2006

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

## Sumario

### Editorial

#### Dossier: Violencia: Contextos e Intervención Social (I)

Violencia sobre las Personas Mayores  
- Una experiencia de abordaje específico de los malos tratos a personas mayores en el entorno familiar desde los Servicios Sociales Comunitarios.

Rocío Romero Matute ..... 9

Todo está perdido, tenemos todo por ganar.

Beatriz Morilla Valera ..... 27

Paz, convivencia y resolución de conflictos en centros educativos.

Alberto José Olalde Altarejos y Ainhoa Berasaluce Correa ..... 53

La emergencia de las así denominadas "bandas latinas"-inflexiones y reflexiones a pie de obra-.

Angel Luis Maroto Sáez y Nuria Manzano Brea ..... 71

El síndrome de burnout en profesionales que trabajan en violencia de género.

Encarna Canet Benavent y Esperanza García Cuenca ..... 89

### Ética

Ética, calidad integrada y burnout en las organizaciones de bienestar social: reflexiones y propuestas desde el Trabajo Social.

Carmen Barranco Expósito ..... 105

### De interés profesional

Perfil psicosocial de las personas sin hogar en la ciudad de Granada.

VV. AA. ..... 121

### Sección libre

Trabajo Social y consumo.

Eduardo Díaz Herráiz y Vicenta Rodríguez Martín ..... 135

### Portal Europa

Inversión, economía social y desarrollo territorial en Francia.

Jordi Estivill Pascual ..... 161

### Comentarios y reseñas de libros

Instituciones y Organizaciones Sociales.

Rocío Pérez Guardo ..... 169

## Editorial

**E**n este siglo XXI se vive progreso en todos los ámbitos: humano, tecnológico y científico, etc. Sabemos que todo ser vivo en movimiento tiene contradicciones. El tema que tratamos en este número de la Revista de Servicios Sociales y Política Social es la violencia humana. Al hablar de violencia percibimos la contradicción de una sociedad que busca el orden y convive con muchos desordenes, se produce una relación patológica en constante convivencia. Unos tienen voz y otros se callan viviendo sufrimientos inhumanos. Es un problema social que afecta a la población de todos los niveles sociales, todas las edades y sexos. Es importante el papel que realizan los medios de comunicación, denunciando y sensibilizando. Ellos son colaboradores en que las personas estén más dispuestas a manifestar su malestar y solicitar ayuda.

La sociedad debe transmitir valores en pro de la comunicación, una educación por el respeto al otro, creencias y actitudes frente a situaciones que puedan desencadenar violencia.

La violencia de un ser humano contra otro puede manifestarse en una acción física, psíquica o moral, para obtener propósitos y/o fines contra la voluntad de la víctima. Las manifestaciones de violencia las podemos identificar con violencia doméstica, cotidiana, política, socio-económica, cultural, delincuencial, etc. En las intervenciones profesionales los trabajadores sociales evidencian por pasivo y/o activo muchas situaciones de actos violentos que requieren un trabajo individual, de grupo y de prevención.

La violencia tiene causas pero genera consecuencias las que conllevan malestar, dificultades personales y sociales. No podemos olvidar que tienen unos costes de atención social y de salud y efectos sobre la convivencia familiar, la productividad laboral, el empleo, etc. La intervención y/o ayuda requiere de un trabajo de diferentes sectores sociales. Los programas de bienestar social debe tener presente esta dificultad de convivencia social para actuar a nivel preventivo, rehabilitado y de reinserción social.

Las distintas tipologías de maltrato y las manifestaciones nos sitúan en la complejidad de las situaciones. El maltrato físico puede ser visible (según su

# Dossier

grado), las negligencias y el maltrato emocional no son fácilmente observables pero anula y destruyen a las personas que lo sufren. Esta dificultad social que se ha manifestado publica y socialmente des de mediados del siglo XX hoy la observamos en todos los ámbitos de convivencia humana: familias, aulas escolares, espacios lúdicos, y en definitiva, donde el hombre mantiene una relación. Estas situaciones no son numerosas pero tienen un impacto social. La sociedad ha tomado conciencia de que es un problema que necesita ser atendido, se están movilizando recursos para atender a las personas afectadas pero las ayudas son insuficientes.

*Dos son los “actores” que precisan de atención el agresor y el agredido. Son muchas las experiencias de atención que están surgiendo, programas de intervención a nivel de ayuda individual, grupal y comunitaria, y aunque las intervenciones se focalizan hacia el agredido también existen ya experiencias de tratamiento hacia el agresor.*

*Esta publicación quiere presentar dos números dedicados a la Violencia, ofreciendo reflexiones y experiencias con el fin de intercambiar experiencias y colaborar en la mejora de la atención social que puede ser y/o es víctima de malos tratos, actuaciones violentas y/o terroristas.*

Frente a la violencia tolerancia 0.

# Violencia: Contextos e Intervención Social (I)

# **Violencia sobre las Personas Mayores - Una experiencia de abordaje específico de los malos tratos a personas mayores en el entorno familiar desde los Servicios Sociales Comunitarios**

## **Resumen**

**Rocío Romero Matute**

El artículo presenta la experiencia en abordaje de situaciones de malos tratos a personas mayores en el ámbito familiar que se lleva a cabo desde el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Jerez.

Este municipio andaluz, próximo a los 200.000 habitantes, cuenta desde hace varios años, en el marco del Programa de Atención a la Dependencia, con un Proyecto específico de intervención con personas dependientes en situación de riesgo o vulnerabilidad frente a los malos tratos y / o la exclusión social. La trayectoria y resultados obtenidos respaldan, en el futuro escenario de la Ley de Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, la importancia de promover actuaciones preventivas frente a los malos tratos en el nivel mas próximo a los ciudadanos.

## **Abstract**

This paper presents the experience of the Department of Social Services of the Local Council of Jerez with situations of mistreatment of the elderly in domestic settings.

The city of Jerez is in Southern Spain and holds approximately 200.000 inhabitants. Over the past years, a specific project has been implemented for the intervention with persons at risk or vulnerable to abuse and/or social exclusion. The project was included in a broader Program for the Support of Dependent Persons. The performance and results of the project support the importance of promoting preventive measures for mistreatment at a level closest to the individual citizens. Recommendations are considered within the future framework of the Law for Personal Autonomy and Protection of Dependent Persons.

## **Palabras clave**

Vulnerabilidad, Malos tratos a personas mayores, Entorno familiar, Dependencia, Intervención.

## **Key words**

Vulnerability, Mistreatment of the Elderly, Family Settings, Dependency, Intervention.

### **Rocío Romero Matute**

**Autora**  
Trabajadora social. Experta en Psicosociología. Adjunta a Dirección del Área de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Jerez. Su experiencia profesional en el ámbito municipal ha estado especialmente vinculada a la dependencia: Ha sido Jefa del Departamento de Atención a la Dependencia y la Discapacidad, Coordinadora del Programa de Ayuda a Domicilio y Trabajadora Social de Zona. Entre otros trabajos, fue responsable de la redacción del *Plan Municipal por la accesibilidad e integración social de las personas con discapacidad* del Ayuntamiento de Jerez, Premio Cermi 2004 a la mejor acción institucional.

abjdirección.bsocial@aytjcd.es

# Violencia sobre las Personas Mayores - Una experiencia de abordaje específico de los malos tratos a personas mayores en el entorno familiar desde los Servicios Sociales Comunitarios

SUSANA ALMENDRAZ

## Algunas precisiones terminológicas

**Violencia:** Según el Diccionario de la Real Academia Española: "Acción violenta o contra el modo natural de proceder"; violenta (de acción): "que está fuera de su natural estado; situación o modo que se ejecuta contra el modo regular o fuera de razón o justicia; situación embarazosa en que se halla una persona"

En nuestro artículo, preferimos referirnos al término violencia sobre las personas mayores haciendo mas hincapié sobre el resultado, injusto o dañino de una situación que se genera o actuación que se ejerce sin contar con o en contra de la voluntad de una persona, por razón de su condición de vulnerabilidad ligada a la mayor edad. Los malos tratos a personas mayores en el entorno familiar se inscriben como una forma de violencia sobre éstas.

**Vulnerabilidad:** Siguiendo con el Diccionario de la Real Academia: "Cualidad de vulnerable; que puede ser herido o recibir lesión, física o moralmente". En línea con el trabajo de Joan Subirats<sup>1</sup>, y aplicándolo a nuestro sector de referencia podemos referirnos a la vulnerabilidad en las personas mayores como "Conjunto de circunstancias o factores de desventaja que pueden aparecer como proceso en torno al envejecimiento cuya acumulación o combinación puede llegar a producir una situación de exclusión social, imposibilitando o dificultando el acceso de la persona mayor a los mecanismos de desarrollo personal, inserción sociocomunitaria y protección social".

Se refiere a personas que viven en unas condiciones de vida, materiales y psíquicas, que les impiden sentirse y desarrollarse plenamente como seres humanos.

**Malos tratos a personas mayores:** En términos generales, siguiendo algunas de las definiciones más aceptadas, entendemos por ellos toda "Acción, única o repetida, o falta de respuesta apropiada, que causa daño o angustia a una persona mayor y que ocurre dentro de cualquier relación donde existe una expectativa de confianza" (OMS, *Declaración de Toronto, 2002*)<sup>2</sup>. Con anterioridad, en España se había llegado a consenso sobre una definición apropiada (*Declaración de Almería, 1995*)<sup>3</sup>: "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". También la *American Medical Association*<sup>4</sup> había definido ya en 1987 los malos tratos a personas mayores como "Todo aquel acto u omisión que lleva como resultado un daño o amenaza de daño para la salud o el bienestar de una persona mayor".

Avanzando un poco más sobre el alcance del concepto, podemos clasificarlos según diversos criterios:

- Por su tipología o manifestación: malos tratos físicos, psicológicos o emocionales, económicos o financieros, sexuales, y como formas más frecuentes o visibles, negligencia o abandono y

75 Revista de  
Servicios Sociales  
y Política Social

vulneración de derechos. Asimismo, cuando se superponen varios tipos de los anteriores, aparece el "polimaltrato". Existen diferentes opiniones acerca de si el autoabandono o autonegligencia constituye o no una forma de malos tratos; en nuestro caso, así los consideramos, basándonos tanto en los efectos que produce sobre la persona mayor como en los resultados constatados a raíz de nuestra experiencia profesional.

- Por los agentes interviniéntes en una situación de malos tratos a una persona mayor en el entorno familiar, podemos diferenciar como mínimo, y sin atribución de juicio de valor alguno a cada "papel" entre:
  - Los/as protagonistas o actores principales: la víctima de los malos tratos o persona que los sufre, precisamente por su condición de vulnerabilidad ligada a la mayor edad (por lo que, a priori, toda persona mayor puede estar expuesta a una situación de malos tratos); y la persona responsable de los mismos, procedente, obviamente, del entorno próximo a la víctima, que será bien un familiar o bien una persona allegada que suple la función afectiva o de cuidado informal de éste, y cuyas acciones o "no-acciones", involuntarias o inconscientes, intencionadas o interesadas, tienen relación directa con el daño o amenaza a la integridad y dignidad que se inflinge a la víctima.
  - Por la incidencia del problema: diferentes estudios e investigaciones cifran la incidencia de los malos tratos a personas mayores entre el 2% y el 12%, en función del límite de edad (60-65 años) y la mayor

notas

1. SUBIRATS, Joan (director) (2004): "Pobreza y Exclusión social" Ed. Fundación la Caixa. Barcelona.

2. OMS, Universidad de Toronto, INPEA. (2002): "Declaración de Toronto para la prevención global del maltrato a las personas mayores". *Rev. Esp. Geriatr. Gerontol.* n°37: págs.332-333.

3. Primera Conferencia Nacional de Consenso sobre el anciano maltratado (1995) Almería.

4. JAMA, vol. 257 n°7.(febr.1987)

o menor amplitud del término. De todos ellos, sólo un 10 % o 15% es denunciado por la propia víctima. No existen apenas datos fiables sobre el porcentaje de casos que son denunciados por terceros, detectados por los servicios sociales y sanitarios y lo que es más preocupante, atendidos realmente como problema específico por estos dispositivos.

**Dependencia:** Según el artículo 2º del Proyecto de Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, se entiende por ésta "el estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria". Nosotros consideraremos también bajo el término dependencia los estados de carácter temporal y algunos otros vinculados, como veremos, a determinadas problemáticas sociales.

De la relación entre todos los conceptos podemos concluir que los malos tratos a las personas mayores en el ámbito familiar son una forma de violencia, de diversa variedad y gravedad, a la que este sector de población puede estar expuesta en la medida en que se acumulan desventajas, factores de riesgo o vulnerabilidad a lo largo de un proceso, mas o menos corto o largo, que cristaliza en una situación de exclusión y desprotección social. Dichos factores de riesgo o vulnerabilidad están asociados fundamentalmente al ámbito sociosanitario

[la dependencia y su nivel de atención] y al relacional [el aislamiento o desajuste de la red familiar y social], y en menor medida al ámbito formativo, económico, residencial y de participación y ciudadanía.

Como realidad reconocida, fruto de un proceso influenciado por una serie de factores y circunstancias diversas pero identificables, podemos decir que los malos tratos a personas mayores son no solamente un fenómeno a investigar, sino una problemática social que se puede y debe prevenir, evitar y modificar desde la acción política y la praxis social.

#### Breve referencia a los orígenes del Proyecto en el marco de la Institución

Desde sus comienzos, los profesionales que trabajan en el programa de Ayuda a Domicilio dentro del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Jerez, empiezan a detectar situaciones de trato familiar inadecuado hacia personas usuarias del servicio, que requerían de un abordaje específico más allá de los contenidos establecidos en la Prestación. Asimismo, se constata por vías externas, especialmente a través de denuncias vecinales, la existencia de otras situaciones de desprotección o exclusión graves que afectaban a personas mayores o personas con cierta discapacidad que vivían solas o en aislamiento del entorno, y que escapaban a nuestra oferta de recursos por rechazo de los mismos. (¿Quién no se ha encontrado con casos de este tipo en los que al realizar la visita domiciliaria nunca te abren la puerta y corren el riesgo, por ausencia

de sistemática, de ser aparcados con una temporalidad indefinida –eso si, con la consignación de los intentos por establecer contactos en la historia social que justifica nuestra actuación– o hasta que salta la urgencia o la crisis, y vemos, por poner un ejemplo tristemente frecuente, a "nuestra" persona usuaria aparecer en los medios de comunicación, con suerte viva, y bajo el titular de "Síndrome de Diógenes"?). El nivel de implantación de nuestros servicios en esta etapa nos hacía calibrar que estábamos ante una problemática iceberg, que en todo caso iría en aumento a la par que el incremento de las situaciones de dependencia asociadas al envejecimiento.

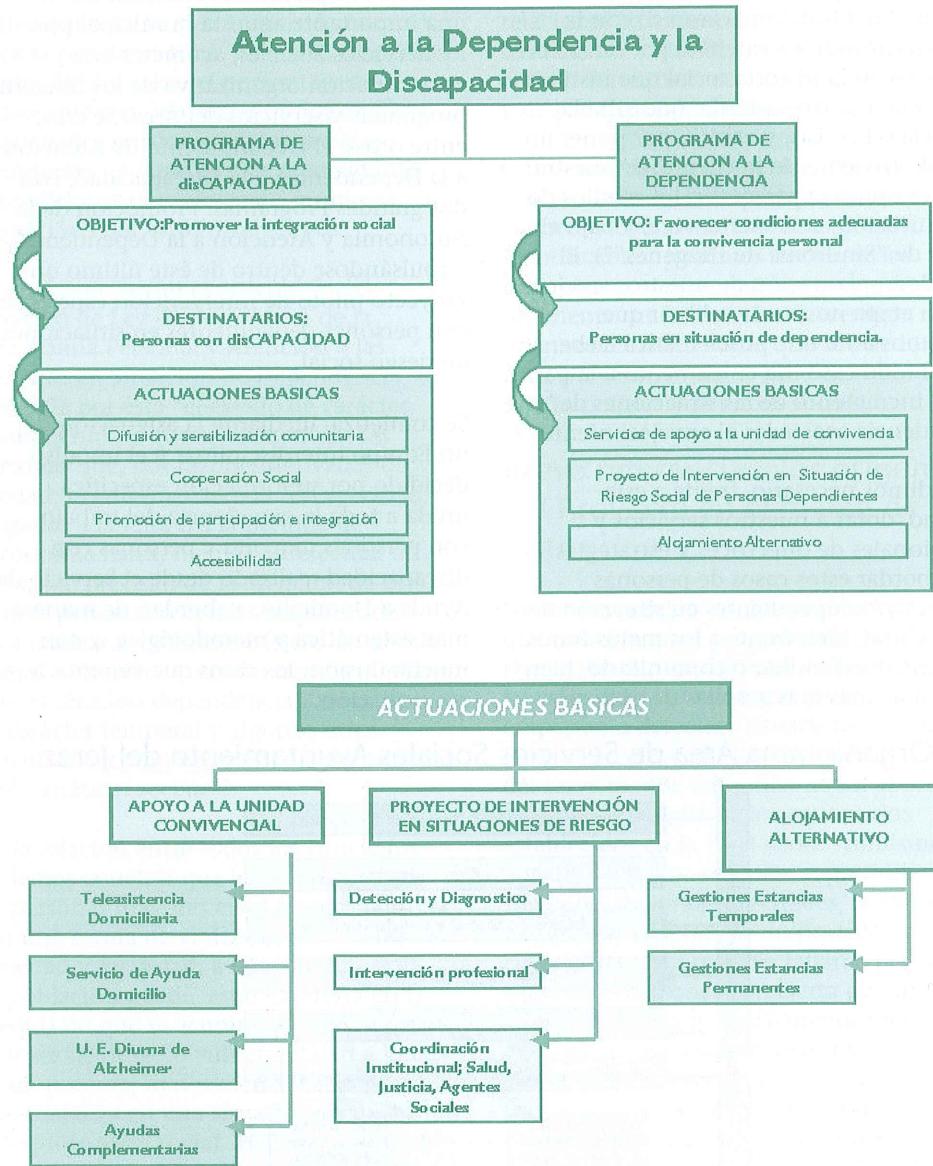
Entendimos necesario, frente a esta realidad, dotar a nuestros servicios y profesionales de directrices y estrategias para abordar estos casos de personas mayores y/o dependientes en situación de riesgo social, bien frente a los malos tratos en el entorno familiar o comunitario, bien frente a formas más amplias de exclusión.

#### Organigrama Área de Servicios Sociales Ayuntamiento del Jerez



El año 2001 permitió, al amparo de una importante apuesta municipal por los Servicios Sociales, acometer una estructuración organizativa de los diferentes programas y servicios del Área. Se crea, entre otros, el Departamento de Atención a la Dependencia y la Discapacidad, con dos grandes Programas: Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia, impulsándose dentro de éste último un Proyecto piloto de intervención específica con personas dependientes en situaciones de riesgo social.

Se comienza, mediante la asignación de un Equipo interdisciplinar y el impulso decidido por su formación específica, unida a toda la experiencia del trabajo con personas mayores y personas con discapacidad realizado desde el Servicio de Ayuda a Domicilio, a abordar de manera más sistemática y metodológica, y con mucha ilusión, los casos que veremos a continuación.



## La realidad objeto

Las condiciones o circunstancias definitorias, en nuestro Proyecto, de una situación de vulnerabilidad o riesgo social frente a los malos tratos en el entorno familiar y la exclusión social pueden concretarse en:

- Existencia de una situación de dependencia importante o grave para la realización de las Actividades de la Vida Diaria por motivos físicos o psíquicos.
- Ausencia, insuficiencia o inadecuación de los cuidados necesarios o recibidos desde el entorno familiar.
- Mínima compensación o inexistencia de red de apoyo informal.
- Aislamiento social.
- Uso inadecuado, desconocimiento, insuficiencia o rechazo de los recursos sociales disponibles.

Otros factores intervinientes que pueden condicionar o agravar la situación son:

- Edad avanzada: 80 años o más.
- Ausencia de hábitos saludables: higiene, alimentación...
- Déficit cultural.
- Inadecuación de vivienda: insalubridad, déficit de equipamientos, barreras,...
- Escasez de recursos económicos.

- Presunta incapacidad.
- Existencia de patologías psíquicas, adicciones,...
- Desajustes convivenciales, historia de violencia familiar.
- Aparición de estresores externos.

La mera presencia de algunos de los factores más o menos determinante no es prueba contundente que permita catalogar el caso de malos tratos o acusar la existencia de un responsable de los mismos; de hecho, como veremos en los resultados, no siempre es así. Lo que sí deja en absoluta evidencia es la necesidad de realizar un buen diagnóstico y de iniciar una intervención social que debe ir más allá de la mera prescripción de prestaciones y control y seguimiento de las mismas.

## Objetivos perseguidos

Nuestra actuación está encaminada, mediante el establecimiento de una relación de ayuda profesional, a la eliminación, contención o compensación de las circunstancias que generan la situación de riesgo o vulnerabilidad, garantizando en última instancia las condiciones más favorables posibles para proteger o restablecer la dignidad de la persona.

Los objetivos específicos perseguidos son:

- Prevención comunitaria y detección precoz de situaciones de riesgo social o

vulnerabilidad en personas mayores y/o dependientes.

- Diagnóstico e intervención profesional en situaciones de malos tratos en el entorno familiar u otras formas de exclusión social.
- Procurar recursos de atención a situaciones de dependencia acordes a las necesidades y problemáticas detectadas.
- Validar y generar procedimientos de buenas prácticas para la prevención detección y actuación coordinada en situaciones de malos tratos a personas dependientes en el ámbito familiar y otras situaciones de riesgo.

### El Equipo humano

En la actualidad el Proyecto cuenta con un Equipo Interdisciplinar compuesto por:

- Un Coordinador/ supervisor (del Programa de Atención a la Dependencia en su totalidad).
- Tres Trabajadoras Sociales a dedicación completa.
- Una Educadora Social a dedicación completa.
- Un Psicólogo a dedicación completa.
- Una asesora jurídica a disposición según necesidad.

Todos los profesionales del Equipo desarrollan una serie de funciones comunes que los identifican como trabajadores/as de lo social, sin perjuicio de la ejecución y aportación de funciones propias desde las respectivas disciplinas que refuerzan el enfoque integral. No obstante, no es sólo la disciplina la que determina las funciones sino que existen otros aspectos que condicionan la intervención como son: la formación, las habilidades y motivaciones profesionales concretas, la experiencia, el rapport en la relación con determinados usuarios/as, etc.

### Metodología

#### Algunas premisas básicas para la intervención

Señalamos, sin ánimo de ser exhaustivos, algunas cuestiones fundamentales que orientan nuestra actuación:

- Todas las personas, con independencia de la edad y situación de dependencia, deben ser respetadas en sus derechos y libertades; es responsabilidad ética profesional velar por la máxima compatibilidad entre todos ellos.<sup>5</sup>
- Todas las personas y familias son susceptibles de enfrentarse a situaciones de malos tratos; no deben descartarse, a priori, sin una valoración exhaustiva, situaciones con ciertos indicadores de riesgo por el hecho de pertenecer a capas o sectores tradicionalmente no vinculados a los servicios sociales.

- La vinculación profesional para el diagnóstico y posterior diseño de la intervención se debe establecer no sólo con la persona que sufre la situación de malos tratos, sino con la responsable de los malos tratos y resto del entorno convivencial.

- La conjugación del índice de sospecha y nivel de gravedad de los malos tratos con el nivel de incapacidad de la víctima debe ser explorada cuanto antes de cara a la toma de decisiones sobre la orientación de la intervención. Nuestro Código ético nos obliga a no temblar a la hora de denunciar la presunción de determinados delitos.

- La comunicación y empatía, el respeto a la individualidad de la persona y la comprensión de sus circunstancias sin prejuzgar la voluntad (maleficencia) sobre las acciones de cada una de ellas se torna fundamental de cara a la obtención de colaboración y "permiso" para intervenir, una vez reconocido el problema. Tener en cuenta que cada persona tiene su/s ritmo, historia, miedos y emociones, pérdidas y duelos, expectativas y aspiraciones.

- La coordinación se hace, si cabe, todavía más necesaria ante este tipo de situaciones complejas en las que la actuación de diferentes instituciones, agentes y sistemas con respecto a la detección, prevención, contención y eliminación de los malos tratos son cruciales: Salud, Justicia, Fuerzas de Seguridad, Servicios Sociales Especializados, iniciativa social... La coordinación será elemento clave en todo el proceso metodológico.

### Prevención primaria

Somos conscientes que toda intervención, para ser integral, debe partir de la prevención primaria o primordial, sensibilizando a la población en general sobre los derechos de las personas mayores y las personas dependientes, sobre la realidad de los malos tratos y sobre la necesidad de denunciarlos como la mejor manera de ayudar. En este sentido, en el ámbito concreto, se trabaja desde el Área mediante la difusión de reportajes de prensa, emisión frecuente de un spot propio, realización de tertulias de profesionales en magazines de la TV Local, y charlas a diferentes colectivos ciudadanos. A nivel más amplio, se desarrollan programas y actuaciones de promoción de derechos con las propias personas mayores y con personas con discapacidad.

### Detención y valoración inicial

La detección inicial de posibles situaciones de riesgo suele provenir fundamentalmente, por orden de frecuencia, de las siguientes fuentes:

- Denuncias vecinales, de familiares próximos o personas allegadas, comunicadas verbalmente a los/as Trabajadores/as Sociales de zona, mediante llamada anónima a un Teléfono

5. Recomendamos tener a mano y revisar con frecuencia la "Carta francesa de Derechos y Libertades de las personas mayores dependientes" (1987), se puede obtener fácilmente en Internet.

Denuncia, o por escrito. Este dato refuerza la importancia de la sensibilización social sobre el problema.

- Informes de la Policía Local como consecuencia de sus intervenciones a raíz de avisos vecinales.
- A través de visitas a domicilio efectuadas por Trabajadores/as Sociales de zona para valorar demandas de prestaciones.
- Comunicaciones de los servicios sanitarios, tanto de atención primaria como hospitalarios (si bien en la mayoría de estos casos, ya era conocida la situación de riesgo por las vías anteriores).
- Esporádicamente se reciben denuncias por otras vías: administradores/as de fincas, directores/as de entidades bancarias, arrendadores/as de la vivienda, personal doméstico...
- Sólo de forma aislada se reciben denuncias de la propia persona que sufre los malos tratos, especialmente casos en que los que la violencia ha estado presente a lo largo de la historia familiar.

La valoración inicial se realiza siempre por los/as Trabajadores/as Sociales de zona, de forma directa e indirecta y buscando aquellos elementos definitorios de la situación de riesgo o vulnerabilidad frente a los malos tratos u otras formas de exclusión que vimos en el apartado anterior (ver realidad objeto) y resto de variables intervenientes que van a determinar la canalización a nuestro Proyecto de

**Intervención.** Ya en esta fase se pueden tomar ciertas decisiones y aplicar recursos temporales de choque, de estimarse el caso como urgente.

### Diagnóstico

La canalización del caso requiere la emisión de un informe social prediagnóstico por el/la Trabajador/a Social o Equipo de Zona, que incluye, entre sus apartados básicos la valoración del grado de dependencia, los recursos formales e informales de apoyo, la dinámica y red familiar, una batería de indicadores de riesgo de malos tratos físicos, psíquicos, sociales y legales, basado fundamentalmente en el instrumento de JOHNSON<sup>6</sup>, clasificados en función del grado: riesgo de presentarse o sospecha, presencia en grado leve, grave, muy grave, grave y cronificado; y una batería de indicadores conductuales y de posición respecto a las personas que guardan una relación relevante en la dinámica familiar, residan o no en el núcleo de convivencia.

Nuestro Equipo específico realizará una valoración interdisciplinar más exhaustiva, buscando no sólo la confirmación o no del diagnóstico sino el establecimiento de unas bases sólidas en la relación profesional con todas las personas participantes en la situación, sopesando a la vez con éstos la necesidad de introducir recursos o ciertos cambios que puedan disminuir niveles de riesgo, en tanto acordamos el plan de intervención.

Esta fase puede alargarse de forma variable en función de las particularidades del caso.

### El plan de intervención

A la hora de diseñar éste y en la determinación de objetivos y actuaciones, se deben tener en cuenta, no sólo a todos los miembros o personas relevantes en la unidad de convivencia, sino todas las dimensiones o ámbitos en los que se proyecta la situación de vulnerabilidad o exclusión, que ya vimos anteriormente: sociosanitario, relacional, formativo, económico, residencial, de participación y ciudadanía. No basta con actuar sobre la cara visible de la situación.

El plan de intervención se aplicará, preferentemente, previo consentimiento informado de la persona que sufre la situación, y en lo posible del resto de personas responsables o implicadas, primando su participación en la toma de decisiones y considerando a la hora de actuar el impacto emocional y afectivo que suponen ciertas medidas, y el tiempo necesario para su aceptación.

Desgraciadamente no siempre es posible operar de esta manera; ante situaciones muy graves o extremas, donde la capacidad o voluntad de la persona para tomar decisiones está conculcada, por incapacidad presunta o legal o anulación de la persona, la toma de decisiones debe ser rápida y valiente, consensuada entre el Equipo y responsables de la institución, aplicada con la máxima inmediatez y cumplimiento de obligaciones legales, y buscando la misma implicación de las entidades y profesionales que deben actuar desde sus propias esferas (Centro de Salud / Hospital / Salud Mental; Juzgado y Fiscalía, Delegación Provincial de Asuntos Sociales...)

Otras veces, especialmente en casos de autoabandono menos graves, la frecuente resistencia a la intervención por parte del usuario y el respeto a su libertad de decisión nos obliga a "estar ahí", pero en lugar del cierre del caso, se trabaja de manera indirecta y más relacionada con el entorno, en espera del momento propicio para iniciar la intervención directa. La experiencia corrobora que la paciencia profesional es fundamental a la hora de ganarnos la confianza del usuario/a y permitir un acercamiento para abordar el caso.

Las medidas o recursos utilizados en nuestra intervención, son diversos y articulados en función de la tipología y gravedad de las situaciones, destacando los más significativos:

- Recursos de apoyo a la unidad convivencial para la mejor atención de la persona en situación de dependencia y reducción del aislamiento: ayuda a domicilio, estancias diurnas, ayudas técnicas, voluntariado...
- Recursos de apoyo a las personas cuidadoras para la mejora de su situación personal y prevención de la sobrecarga y la claudicación: apoyo psicológico, respiro familiar, grupos de autoayuda,...
- Recursos de alojamiento alternativo, cuando la convivencia o protección

6. JOHNSON (1991) en DECALMER, Peter y GLENNDENNING, Frank, compiladores (2000): "El maltrato a las personas mayores" Ed. Paidós Trabajo Social. Barcelona.

están seriamente amenazadas: plazas residenciales de emergencia, estancias en Albergue municipal, ingresos hospitalarios (pueden ser gestionados incluso como medida cautelar por orden judicial).

- Recursos para la mejora del entorno residencial: limpiezas de choque, intervención de servicios de salud pública (retirada masiva de enseres y restos orgánicos, fumigación...), adaptación del hogar, reposición de mobiliario, control de animales domésticos, incluso cambio de vivienda...
- Recursos para la protección de derechos: tutela o curatela por parte de Entidad tutelar, medidas especiales de protección del patrimonio,...

Controlada la situación de riesgo, se garantiza el seguimiento profesional, especialmente a través de visitas domiciliarias, que en este tipo de casos es recomendable que se extiendan en el tiempo, en tanto el elemento clave de vulnerabilidad está ligado a la mayor edad y a la dependencia, circunstancias que en todo caso, se van a mantener o incrementar.

### Especial referencia a la coordinación

La complejidad de la problemática que abordamos refuerza la importancia fundamental de la coordinación interinstitucional, aconsejando la necesidad de establecer cauces formales de colaboración, favoreciendo la participación y representación de todas las instituciones

implicadas desde alguna óptica en la prevención, detección y atención de situaciones de malos tratos o desprotección de personas mayores y/o dependientes.

Desde el mismo inicio del proyecto, se han articulado reuniones, contactos periódicos y/o sesiones de trabajo técnico conjuntas con: Fiscalía, Forensia, Decanato de los Juzgados, Fuerzas de Seguridad (Policía Nacional y Local, Hospitales y Centros de Salud de la Zona).

La finalidad perseguida ha sido siempre el establecimiento de criterios comunes en orden a garantizar la intervención inmediata desde las competencias respectivas, orientadas en primera instancia a evitar la continuidad o reiteración de los malos tratos, favoreciendo la colaboración con el resto de entidades implicadas de cara al mejor tratamiento y resolución de cada situación.

Básicamente las medidas articuladas son:

- Intercambio de información que facilite una mejor identificación de casos de malos tratos a personas mayores en el ámbito familiar y un mayor conocimiento de la realidad.
- Articulación de canales y flujos para la actuación institucional coordinada ante situaciones graves.
- Acciones de formación conjunta e intercambio de buenas prácticas entre profesionales de las diferentes entidades.

### Avances y resultados

La aplicación de este Proyecto específico ha supuesto notables avances en nuestra respuesta a la problemática de los malos tratos a personas mayores y /o dependientes en el ámbito familiar, así como en las situaciones o procesos de exclusión social que pueden afectarles, habiendo permitido:

- Detectar y diagnosticar de forma fiable un mayor numero de casos.
- Intervenir de forma precoz en las situaciones de malos tratos, mejorando su pronóstico inmediato.
- Mejorar la calidad de la atención a través del enfoque interdisciplinar y la supervisión de casos.
- Favorecer procesos de recuperación de la convivencia personal, bien en el entorno familiar o alternativo.
- Propiciar una mayor implicación de la comunidad, de los vecinos e instituciones, en la resolución de problemáticas.
- Aportamos, a continuación, algunos datos disponibles que confirman dichos avances y ofrecen información sobre los casos abordados:
  - En el año 2000 se identificaron 4 casos de malos tratos a personas mayores y/o dependientes en el entorno familiar. En el año 2005 se han detectado y diagnosticado 36 nuevos casos.
- Los factores de riesgo más identificados, después de las situaciones de dependencia, que aparecen en mayor o menor medida en la práctica totalidad de los casos, son los desajustes convivenciales (84%), bien por desestructuración familiar, deterioro en las relaciones o dificultades en la atención, y el aislamiento del entorno social (76%).

- La dedicación profesional ha sido intensa, con una media de 7,8 entrevistas profesionales/año por caso, la mayoría de ellas en el propio domicilio.
- La demanda o respuesta frente a nuestra prescripción de recursos sociales por parte de los/as usuarios/as es baja con relación a las situaciones de necesidad. El ejemplo más significativo es que sólo un 65 % recibe la prestación de Ayuda a Domicilio, cuando en estos casos el acceso no requiere tiempo de espera. El rechazo de recursos o la existencia de condiciones que impiden su prestación (insalubridad, peligrosidad,...) suele ser bastante frecuente.
- Con respecto a resultados y evolución de los casos, señalar lo siguiente: de los 150 casos trabajados en el último ejercicio, 117 permanecen en proceso de diagnóstico, intervención o seguimiento (78 %), habiéndose cerrado 33 casos (22%). Entre éstos, el 75 % (25 casos) corresponden a resolución de situaciones-problema, si bien una tercera parte de los mismos requirió de ingreso residencial, en más de una ocasión de carácter involuntario mediante orden judicial. El resto de cierre de intervenciones se debió a otros motivos, principalmente por fallecimiento de la persona.

Nuestra interpretación sobre los resultados es esperanzadora, ya la propia intervención profesional significa per se un no empeoramiento de las situaciones y en la mayoría de los casos una mejora de pronóstico a ampliar y consolidar en la que basamos nuestra satisfacción. El cierre por resolución favorable, pudiera parecer

escaso de no ser por la complejidad que suponen las situaciones de malos tratos a personas mayores y/o dependientes en el ámbito familiar y los procesos de exclusión, realidades que no aparecen de repente y mucho menos desaparecen por sí solas ni de forma inmediata; es más, suelen tener pronóstico negativo de noemerger fuera del ámbito privado y recibir atención adecuada. Debemos aspirar, por tanto, desde esta perspectiva a mejorar el éxito en la respuesta, es decir, más a detectar cuanto antes, abordar mediante una buena intervención y controlar mediante seguimiento real un mayor número de casos, que a forzar los números del éxito total en los resultados, que nunca lo serán del todo, atendiendo a los costes personales y emocionales.

### **...y también las dificultades**

Todo no son fortalezas, a lo largo de este período hemos tenido que enfrentarnos a infinidad de problemas y retos:

- De financiación del Equipo humano; precisamente la singularidad del mismo que nos ha permitido crecer en calidad y volumen de la atención, supone también un lastre a la hora de justificar su necesidad.
- De coordinación institucional, más por falta de capacidad de respuesta adecuada en el momento necesario por parte de los diferentes sistemas e instituciones implicadas en la detección y atención- lo que provoca no pocos enfrentamientos-, que por falta de empeño o voluntad de los profesionales.

- De escasez de recursos específicos y de repuestas inmediatas ante situaciones de emergencia: los casos más graves requieren inmediatez en la toma de decisiones y adopción de soluciones, desgraciadamente no existe siempre la suficiente agilidad en el sistema judicial, por no hablar de la escasez de plazas residenciales para emergencias sociales.
- De frustración profesional, ante situaciones a las que se llega tarde o que nos gustaría que evolucionaran de otra forma, cuando sabemos que las expectativas de vida de la persona o el tiempo del que disponemos son limitados.
- De crisis sobre el modelo organizativo de los Servicios Sociales: La organización de programas y recursos humanos en función de intervenciones específicas con sectores o colectivos diferenciados (personas dependientes, infancia en riesgo, mujeres víctimas de violencia de género,...) supone ventajas, en principio, en cuanto a la calidad e intensidad del abordaje y la formación y "especialización" profesional, pero pone en peligro valores tan importantes en nuestra práctica diaria como: la proximidad en el territorio, la visión comunitaria, la transversalidad en la intervención, la polivalencia del trabajo social... y genera efectos negativos dentro de la propia institución: solapamientos, conflictos sobre los límites entre programas y profesionales, mitos sobre la importancia o volumen del trabajo profesional de cada uno...

### **La revisión fruto de la evaluación**

En todo caso, las organizaciones no deben ser estáticas sino dinámicas, las crisis de modelo deben ser identificadas y analizadas,...oír las voces que surgen. En la actualidad estamos inmersos, cinco años después, en un proceso de reflexión y revisión organizativa del Área de Servicios Sociales, dentro del que estamos estudiando, una vez consolidado el Proyecto que nos ocupa, exportar el mismo a todos los Equipos de Intervención en Zona, diluyendo entre ellos a los profesionales, pero manteniendo la figura del Coordinador/supervisor de casos y el abordaje interdisciplinar, buscando un enriquecimiento común que permita trabajar de forma general y ampliada la intervención en situaciones diversas de dificultad convivencial o procesos de exclusión social, en las que la violencia o malos tratos a personas mayores o dependientes se inscriban como una problemática más, pero contando con una serie de orientaciones, estrategias, instrumentos y recursos para su abordaje específico.

No obstante, no podemos dejar de tener en cuenta en este planteamiento el todavía incierto escenario para los Servicios Sociales Comunitarios que se atisba en la futura Ley de Promoción de la Autonomía Personal y de Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Asimismo, como parte del proceso de mejora del Proyecto nos hemos incorporado, a propuesta del IMSERSO, a

la Red "Envejecimiento, personas mayores y vulnerabilidad" que en el marco del Programa de Fomento del Envejecimiento Activo, y bajo la dinamización del Instituto Catalán del Envejecimiento, persigue promover la reflexión sobre el proceso de inclusión-exclusión social y las personas mayores, así como el desarrollo y la mejora de proyectos que abordan la vulnerabilidad.

### **Reflexión sobre el maltrato a personas dependientes en el entorno familiar, la futura Ley de Autonomía Personal y de Atención a las Personas en Situación de Dependencia y el papel de los Servicios Sociales municipales**

Como hemos visto, las personas mayores, especialmente aquellas afectadas por una situación de dependencia, son vulnerables a los malos tratos en el propio entorno. Esta realidad, aunque poco visible, al no existir generalmente denuncia del que la sufre, constituye una problemática social y debe ser por tanto objeto de la acción institucional. La próxima Ley de Autonomía Personal y de Atención a las Personas en Situación de Dependencia debe contemplar, por encima de los principios y derechos que propugna, la aplicación de mecanismos y estrategias de cara a la prevención, detección y diagnóstico, atención específica y control de los malos tratos a las mismas.

Hay que tener en cuenta que la propia situación de malos tratos puede limitar el acceso de la persona al derecho subjetivo a las prestaciones que por Ley en teoría le correspondan. Por otro lado, en el mejor de los casos en que la persona dependiente o representante legal inicie el procedimiento para el reconocimiento de la situación y el derecho a las prestaciones, la Valoración debe incluir una exploración de los factores de vulnerabilidad o indicadores de riesgo frente a los malos tratos, que permita afinar sobre el Programa Individual de Atención sin correr el riesgo de pasar por alto dicha situación o equivocarnos, y que necesariamente tendrá que ir acompañado no sólo de prestaciones—las adecuadas, aquí no valen los “cheques-servicio”—, sino de un proceso de intervención y seguimiento como el que hemos desarrollado. ¿No es esto función de los Servicios Sociales Comunitarios? ¿Existe una entidad más próxima al ciudadano que las Entidades Locales y sus estructuras básicas de Servicios Sociales que puedan garantizar, en igualdad de dotación, una mejor valoración, atención y seguimiento de situaciones de dependencia en el propio entorno? Nos sumamos desde aquí a las propuestas de enmienda al Proyecto de Ley que desde la Asociación Estatal de Directores y Gerentes en Servicios Sociales se remitieron a los diferentes Grupos Parlamentarios para mejorar su contenido.

### **Bibliografía**

#### *Libros*

DECALMER, Peter y GLENDENNING, Frank, compiladores (1993), traducido al castellano en 2000): “*El maltrato a las personas mayores*”. Ed. Paidós Trabajo Social. Barcelona.  
 DE LA CUESTA ARZAMENDI, José Luis (ed.) (2006) “*El maltrato a personas mayores. Detección y prevención desde un prisma criminológico interdisciplinar*”. Ed. Fundación Hurkoo. Instituto Vasco de Criminología. Guipúzcoa.

MOYA BERNAL, Antonio y BARBERO GUTIERREZ, Javier (coord.) (2005): “*Malos tratos a personas mayores: Guía de actuación*”. Ed. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.

SUBIRATS, Joan (director) (2004): “*Pobreza y Exclusión social*”. Ed. Fundación la Caixa. Barcelona.

#### *Revistas*

MAÑÓS I BALANÓ, Quico (2003); “*Violencia y personas mayores. Maltrato: Algunas reflexiones para el debate*” en: *Revista de intervención socioeducativa*, número 23, pág. 92-112, Ed. Fundació Pere Tarres-Escola de l’Esplai. Barcelona.

MAÑÓS I BALANÓ, Quico (1998); “*La relación de ayuda como técnica interactiva*” en: *Revista de intervención socioeducativa*, número 10, pág. 10-27, Editorial: Fundació Pere Tarres-Escola de l’Esplai. Barcelona.

TABUEÑA LAFARGA, C. Mercedes, (2002); “*El maltrato en el anciano: un punto de vista interdisciplinar*” en *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, número 57, pág 103-117, Ed. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social.

# Todo está perdido, tenemos todo por ganar

Beatriz Morilla Valera

## Resumen

Se explican diferentes facetas de la violencia en la escuela por un lado, como ente potenciador de esa violencia y de la exclusión y por el contrario, como comunidad que permite crear mecanismos en contra de esos fenómenos.

Se analizan aspectos del trabajo social en la escuela, sugiriendo algunas ideas que nos ayuden a vivir mejor la profesión día a día y a convivir con l@s demás en un clima de búsqueda de soluciones, de acción optimista, ante los constantes retos que se presentan.

## Abstract

On the one hand, we explain different aspects of violence at school, as boost body of this violence and exclusion, and at the contrary, as community which allows to create mechanisms against these phenomena.

We analyse aspects of social work at school, suggesting some ideas to help us to live profesión better every day and to coexist with others in a climate of search of solutions, optimist action, faced with the constants challenges.

## Palabras clave

Infancia, violencia, exclusión, maltrato, malestar, clase media, autoridad, democratización, afectividad, interacción, resiliencia, ética, compromiso, acción, cuestionamiento, optimismo, sueños.

## Key words

Childhood, violence, exclusion, ill-treatment, uneasiness, middle class, authority, democratization, affectivity, interaction, resiliency, ethic, engagement, action, questionning, optimism, dreams.

Autora Beatriz Morilla Valera

Trabajadora social en un servicio psicopedagógico escolar de Valencia.  
Beamor5@hotmail.com

*"El pesimismo es un asunto de la inteligencia, el optimismo, de la voluntad".  
Antonio Gramsci*

Sería para morirse de risa, si no fuese por lo dramático de la situación, que por decir una cifra, la cuarta parte de l@s niñ@s de este planeta no tenga derecho a la educación y que, por otro lado, para much@s niñ@s del mundo occidental, esa misma escuela que tanto ansían aquell@s, sea un sufrimiento y suponga un medio potentísimo de exclusión. "Cuando ir a la escuela despierta más malestar y miedos, que placer y esperanza, incluso los saberes de base no pueden abordarse ya simplemente." (P. Meirieu. 2000: 55)

He ahí, mi punto de partida. Porque es terrible ver como desde muy pequeñitos, los profesionales somos capaces de presagiar qué niños van a tener éxito y cuales no, con un margen de error bastante ínfimo. Según Alvaro Marchesi , "los conocimientos iniciales del alumno al comienzo de una etapa educativa tienen un alto poder predictivo sobre sus resultados al término de la misma" (2005:61).

Y es más terrible pensar en los 13 años de escolarización que se van a zampar esos niños condenados al fracaso, al aburrimiento, a las malas historias. Parece un círculo infernal: si un niño no aprende, se aburre, se desanima, es y se siente excluido, por lo que le quedan dos opciones: refugiarse en si mismo, dejando casi de existir para los demás o molestando

hasta llegar a la agresión. En ambas situaciones, el contacto con los demás se desvirtúa, se vuelve muy complicado, llega a ser un sufrimiento, en vez de la fuente de alegría que ven en los demás; por lo que el sentimiento de vivirse como un bicho raro aumenta, la impotencia también y las consecuencias también.

Es muy interesante a este respecto, el libro "La violencia en el sistema educativo" de las autoras Juanita Ross Epp y Ailsa Watkinson, en el que se sostiene que "los sistemas educativos son cómplices de los malos tratos infantiles debido a la "violencia sistémica", y que esta complicidad, y las reacciones de los alumnos ante ella, contribuyen a otras formas de violencia" (1999:15).

Estas autoras definen la violencia sistémica "como cualquier práctica o procedimiento institucionales que produzcan un efecto adverso en los individuos o en los grupos al imponerles una carga psicológica, mental, cultural, espiritual, económica o física. Aplicada a la educación, significa prácticas y procedimientos que imposibiliten el aprendizaje de los alumnos, causándoles así un daño. (...) La violencia no es el daño intencionado que individuos despiadados infligen a otros desafortunados. Por el contrario, son las consecuencias involuntarias de procedimientos aplicados por autoridades bienintencionadas que creen que las prácticas están al mejor servicio de los alumnos. *La violencia sistémica es insidiosa porque quienes están implicados, tanto quienes la ejercen como quienes la padecen, suelen ser inconscientes de sus existencias*"(1999:16).

possible avanzar. Ese avanzar quizás no será en sentido macro, pero seguro que sí en el micro. En prensa decía hace poco un cooperante que, ante la inmensidad de la tragedia, encuentras la escala en el detalle. *Pesimismo-optimismo* o viceversa, según el día, la época, el estado de ánimo y con quien nos topamos y trabajamos.

El desarrollo de esta exposición va por lo tanto a ir desde una vertiente a otra, porque es la que refleja la realidad de todos los días, realidad sobre el terreno, realidad siempre oscilante. En la primera mitad trataremos más de las diferentes formas o dimensiones de la violencia en la escuela, y en la segunda, de lo que pasa con nosotr@s los trabajadores sociales en relación a esos aspectos. Son reflexiones contrastadas con la práctica, con las opiniones o estudios de otros autores, de muchas horas de debate entre colegas, que pretenden ayudar a un cuestionamiento constante, a una diversificación de los puntos de vista.

Es evidente además, que tratar de la violencia en la escuela es un tema infinito y extremadamente complejo, por lo que habrá que intentar ceñirse a aquellos aspectos más importantes; es decir aquellos con los que los trabajadores sociales trabajamos en la escuela y por lo tanto en los que tenemos o podemos tener algún tipo de influencia.

Y justamente, hablando de los trabajadores sociales, siguiendo a Karen Healy, partimos de la premisa siguiente: "el trabajo social crítico está en un período de transición. Si ha de haber un buen momento para ser activista, parece que no es éste, cuando

el trabajo social crítico tiene que hacer frente a problemas procedentes tanto de su interior, acerca de los efectos silenciadores y dominadores de sus prácticas, como del exterior, cuando se están reorganizando significativamente los estados de bienestar". (2002:155). Esto parece que es nuestra tristísima realidad actual pero esto es lo que estamos intentando cambiar un buen puñado de profesionales. Quisiera creer, igualmente con Healy que "a pesar de estas limitaciones manifiestas, muchos trabajadores sociales activistas dicen que la posición ambivalente del trabajador activista, que es agente de la clase dirigente y, al mismo tiempo, protagonista del cambio también, les brinda una oportunidad significativa de participar en la lucha dialéctica entre el opresor y el oprimido"(2002:65). ¿Utopía trasnochada? Habrá que ver.

Entrando ya en materia, se podría decir que cada hecho presenta la doble cara de la moneda, lo que hace su defecto, hace también su virtud, o dicho de otra manera refiriéndonos a la escuela: la escuela engendra muchísimos problemas para los chicos, contribuyendo a hundir a más de uno, pero por otra parte es la que ayuda a más de uno también a tirar adelante. Solo unos muy poquitos privilegiados, se pueden permitir el lujo de instruir/educar a sus hij@s en casa. Vista desde esa dualidad, quizás se pueda encontrar un equilibrio en el análisis de la misma y en sus posibles soluciones y no caer ni en el desespero nihilista de que nada se puede hacer, ni en el planteamiento eufórico de que la educación escolar es casi la única que puede salvar todos los males presentes y futuros de esta sociedad.

30

Se dice que la escuela es el fiel reflejo de la sociedad y la sociedad es violenta así como las personas lo somos. Es una premisa imprescindible. Yo soy violenta en actos y en pensamientos y me controlo todo lo que puedo, pero aun así sigo siéndolo. Lo importante es reconocerlo para controlar esos impulsos y hacer el menor daño posible y también para poder reconocer la violencia en los demás y comprenderlos mejor.

Se inicia el tema en este punto, porque es vital para el trabajo diario. Si l@s profesionales no nos vemos como parte integral de todo el embrollo en el que estamos inmersos, fácilmente vamos a errar en todos nuestros planteamientos: viéndome yo, veo a los demás y los demás me ven. La persona del trabajador social está implicada en la práctica. "La disciplina ya no trata únicamente de un saber externo a si, sino también de otro sobre si" (Leplay. 1997).

Porque además, el ejemplo es un estímulo potentísimo y si yo como profesional digo una cosa y actuó de otra, mi intervención será estéril, engañosa y nociva.

*Existe... una finalidad expresa del sistema educativo, la formación de todos los alumnos, y una finalidad inconfesada, la selección de los mejores... debería decirse "la exclusión de los peores» (Á. Marchesi, 2005:17).*

Continua diciéndonos que "cuando la educación apuesta por el cumplimiento de su misión social, entramos en el mensaje de los sectores conservadores... Cuando la educación apuesta por responder a

las necesidades de los alumnos, nos adentramos en el territorio de los progresistas... Los primeros tienden a olvidar al alumno; los segundos, las exigencias sociales".(2005:24) Lo cual viene a ser casi idéntico en la práctica y me explico: hay dos tipos de alumn@s para la inmensa mayoría de profesores y profesionales, aquellos pertenecientes a la clase media para arriba y los pertenecientes a esa misma clase para abajo. Exceptuando en los primeros, aquellos que presentan muchas dificultades por muy diversas causas y para los segundos, aquellos que son unos linces por gracia de madre naturaleza y una excepción por no haber sucumbido al famoso determinismo. *En las clases de educación especial están esencialmente los niños más desfavorecidos socialmente.* Es así, nos guste o no.

Se dice, que cada niño debe ir a su ritmo, sabiendo que eso en realidad es una terrible trampa, ya que su (supuesto) ritmo, no es el ritmo de la sociedad. *La inmensa mayoría de los niños con dificultades escolares, tiene una inteligencia igual a los demás y es necesario poner en marcha otros aspectos para permitir que esa inteligencia aflore y no atontarlos más.* Ya llevamos muchos años con esa historia de adaptarse a las necesidades de cada uno (para lo cual dicho de paso, poco se hace) y sabemos que lo único a lo que sirve es a bajar y bajar niveles.

Nos regocijamos con que más que la instrucción, lo importante de la escuela actual, es la educación. Y yo pregunto, ¿que hace un chico que sale del sistema escolar a su debido tiempo, o antes (lo cual es más frecuente de lo que pensamos),

habiéndosele enseñado (que no aprendido) un montón de conceptos muy diversos, pero sin un buen dominio de aquellos aprendizajes instrumentales y generales imprescindibles para desenvolverse en el mundo actual? La respuesta es sabida, porque es la carne de cañón con la que trabajamos todos los días. No saben elaborar un currículum, *¿además que van a poner en su currículo, la nada que saben y lo nulos que son, para todavía sentirse más avergonzados?* Van a una entrevista y no saben explicarse, no aguantan en un puesto de trabajo, porque han perdido la capacidad de esfuerzo; con la miseria que ganan cuando encuentran algún trabajo, no tienen para vivir como debe vivir una persona en el mundo occidental del siglo XXI.

Y eso no se lo plantea la inmensa mayoría del personal que trabaja en la escuela, porque nos dedicamos a trabajar, no a analizar, no a pensar de una forma sistemática y eficiente. No quiero decir, que el profesorado no se preocupe por los chicos, claro que lo hace, claro que la mayoría trabaja con ahínco para enseñarles, pero esto es un tema global y en la actualidad hay tantos factores que interfieren en el aprendizaje, que vienen a contrarrestar el esfuerzo de los adultos, que *hace que la respuesta individual de los profesores sea estéril en lo que hace referencia a toda la trayectoria escolar de un chic@.*

Lo que no nos damos cuenta todavía, es que *este proceso de exclusión de los aprendizajes se está extendiendo a las otras capas de la sociedad* y que, cada vez más, nos encontramos con chicos de la clase social media y media alta que fracasan

31

en el sistema escolar. Por el momento, las consecuencias son quizás menos dramáticas que para sus colegas más desfavorecidos, porque tienen una familia que puede suplir hasta cierto punto sus carencias, pero el fenómeno se ha desencadenado y va tomando proporciones preocupantes, porque *el pelotón de los excluid@s no para de aumentar.*

*Si el 25% de los alumnos no termina la ESO, quiere decir que uno de cada cuatro alumnos presenta dificultades de aprendizaje y de adaptación en su centro* (Á. Marchesi, 2005: 36)

Y ahí no se queda la cosa, porque a esa cifra le tenemos que sumar, todos aquellos chicos/as que abandonan el bachillerato, los módulos profesionales y cualquiera de las variantes de formación ocupacional, con lo que se calcula que tranquilamente llegamos a cerca de un 45% de chavales con una formación más que insuficiente y una experiencia escolar negativa. Y a esto añadimos para profundizar un poco más, que miles de jóvenes, según Bentolila, salen del sistema escolar francés "con serias dificultades de lectura, una muy mediocre capacidad para poner en palabras escritas su pensamiento y a menudo un dominio muy relativo de la explicación y la argumentación. (...) En diversos grados, están todos en una inseguridad lingüística global que oscurece su horizonte cultural y profesional... No serán buenos en nada, porque serán incapaces de poner sus propias palabras en un saber que será para siempre el de los demás... No existen hoy profesiones, por muy manuales que sean que no exijan un sólido dominio de la lengua oral y escrita. Fracaso escolar,

vagabundeo social, he ahí donde conduce la incapacidad de poner en palabras su pensamiento con precisión y de recibir la del Otro con exigencia. Para todos estos jóvenes, la derrota de la lengua es también la derrota del pensamiento; es tener que renunciar a actuar de forma útil y pacífica sobre el mundo" (2005:13-14).

*El éxito de la pedagogía actual es la muerte programada del saber, su objetivo: la fábrica del cretino.* (Brighelli J.P., 2005:18 )

En "La fábrica del cretino", su autor realiza un análisis demoledor de la escuela actual, para él todo forma parte de un proyecto más o menos diseñado a conciencia y que tanto los profesionales como los ciudadanos contribuimos a potenciar. Él une las consecuencias en materia pedagógica del deseo de felicidad personalizada que se fraguó en Mayo 68 con la subida del neo-liberalismo, el cual necesita moldear a la persona para conseguir sus fines económicos, precisando que la persona sea ignorante, obediente, solitaria e insolidaria y esté asustada. Añade: "el neoliberalismo ha restablecido la miseria, era lógico que paralelamente rehabilitara la ignorancia". (...) presa entre utopistas y oportunistas, la escuela tenía pocas posibilidades de sobrevivir" (2005:21-22).

Lo más interesante es como se llega a esta situación de anomia sin resistencia alguna, Brighelli habla de la bajada de los niveles de aprendizaje, habla de como "el esclavo hábilmente fabricado goza de su ignorancia y se rebela incluso ... contra todos aquellos que quisieran enseñarle" y de como "nos hemos contentado con sustituir el

trabajo por lo lúdico".(2005:39) Ya, Bruno Bettelheim indicaba como "los educadores, tratando de llegar a sus alumnos sobre la base del principio de placer, se extrañan de constatar hasta qué punto los niños aprenden muchas cosas y rápidamente, pero esos mismos alumnos se desaniman en cuanto ya no sacan un placer fácil e inmediato de lo que se les enseña".(citado en L. Roussel, 2000:90). Y esa es la eterna letanía que se oye todos los días en las escuelas: "ya no sabemos qué idear, porque por muy bonitos y diversos que sean los materiales y las actividades, l@s chic@s enseguida se aburren".

*Debemos hacernos una risa.*  
(A.Camus, 2006)

Es importante igualmente hablar del ambiente demasiado desmotivado, depresivo y derrotista de demasiados profesionales del mundo de la educación. En el medio rural se da menos, cosa que sería muy interesante estudiar si todavía no está hecho, pero en las ciudades es bastante generalizado, incluso aquellos profesores que se creen su profesión no pueden dejar de tener una visión pesimista. Parece que a fuerza de decírnos que todo va mal, nos lo creemos.

No hay nunca tiempo para nada, innovar cuesta, reunirse? si pero...

Al final, hay un derroche de energía tremendo pero estéril, porque ¿podríamos decir y no quiero caer en la cursilería, que falta alma? (no tiene nada que ver con el concepto religioso). Estoy con Enrique Martínez Reguera que nos decía en una charla "Los técnicos tecnifican, solo las

personas personalizan y crean tejido social." Por si faltaba algo, los medios de comunicación, incluso los intelectuales, los políticos, hablan en todo momento de la pérdida de valores, de la falta de porvenir para los jóvenes, por poner solo dos ejemplos del optimismo ambiente. "La acción moral más reprobable es la que quiere provocar desánimo moral, porque ataca precisamente la misma base de nuestras convicciones. Y el desánimo moral prepara la rendición moral, que significa la derrota definitiva de la conciencia." (Terricabras,1997:22)

"La infancia desorientada solo puede comprenderse como parte integrante de una sociedad ella misma desorientada...hay continuidad entre la infancia actual y la familia incierta, como hay una entre familia incierta y sociedad caótica." (L. Roussel, 2000:20).

Desde hace un tiempo se habla mucho de la pérdida de autoridad paterna y profesional, siendo graciosa la diferente causalidad que se les atribuye: a los padres sencillamente se les culpa y a los profesores se les victimiza (salvo por parte de esos sufridos padres, claro);!!!

Este es un tema de una relevancia fundamental, porque condiciona en gran medida las relaciones entre los adultos responsables, basándose en acusaciones mutuas por las crecientes dificultades con l@s chic@s. Por ello, interesa buscar qué es lo que ha podido pasar para que en tan poco tiempo la sacrosanta autoridad adulta haya desaparecido como por arte de magia . Y de toda esa búsqueda sale esta explicación que parece interesante:

"La especie descansaba sobre el buen funcionamiento de la "tradición", de una generación a otra, de sus símbolos, condiciones necesarias y suficientes a la supervivencia colectiva. La tarea esencial de los adultos consistía por la educación, a hacer de tal manera que después de la muerte de los individuos la especie continuase. Cada generación tenía su lugar en un largo continuo, y la dignidad para cada una consistía en asegurar el relevo. Ahí estaba el reto que se debía afrontar. Ser adulto, era prolongar una historia empezada desde hace milenios y en la cual en lo esencial, cada generación volvía a retomar el modelo recibido de la precedente. Más tarde con el Renacimiento en Europa, fue el inicio de un sistema más flexible, en el cual el proyecto de inventar un porvenir mejor, reemplazaba la prioridad acordada al modelo de una indefinida repetición: en el horizonte se perfilaba la felicidad para el individuo y el progreso para la sociedad. En este fin de milenio, ese optimismo colectivo fundado sobre el respeto a la "naturaleza" se difumina en beneficio de una voluntad de total desarrollo personal. *Pero las certezas ceden entonces a la duda y las instituciones a las demandas individuales. El presente tiende a gobernar el tiempo. En esta nueva situación en la cual la jerarquía de las generaciones se difumina, la autoridad de los adultos sobre los niños lógicamente se atenúa, tanto en la familia como en la escuela*" ( L. Roussel, 2002:80).

Si seguimos con este planteamiento, el fenómeno de la pérdida de autoridad es histórico y sociológico y evidentemente que tiene que ver la voluntad individual, todos tenemos nuestra parcela de libertad

34

interior; pero ¡qué difícil es abstraerse de un fenómeno de este calibre!, más aun cuando todas las acusaciones vienen hacia ti por crear unos pequeños monstruos de niños-reyes o cuando todos te dicen "pobre", porque no puedes ejercer bien tu profesión por la pérdida de prestigio de la institución y del gremio.

Llevo mucho tiempo preguntándome qué interés se tiene en mantener y fomentar esa doble postura, cuando de sobra es conocido que esa postura no promueve ningún movimiento liberador de energía positiva para emprender cualquier tipo de cambio. Año tras año, se llevan a cabo reuniones con los padres (frustrantes para ambas partes) y siempre que se puede escuelas de padres, las cuales en su inmensa mayoría acaban con la misma letanía: "únicamente venían aquellos padres que menos lo necesitaban y estos empezaron con muchas ganas pero poco a poco han ido perdiendo interés". Año tras año, los profesores se forman en muchos aspectos y se reúnen para tratar otros muchos, pero raramente se analiza en profundidad, qué pasa con la relación entre ambos. Desde ambas partes, se mantiene la queja, se va incluso ampliando a medida que el malestar entre adultos aumenta. De hecho, es fácil darse cuenta de la poca trascendencia que tiene este tema haciendo un repaso a la bibliografía y a la formación existentes. De nuevo, ¿por qué?

*Imposibilidad de vivir una infancia verdadera en un mundo en el cual demasiados adultos renuncian a jugar su rol de padres.*  
( Roussel, 2002:21)

Gran parte del trabajo que realizamos los trabajadores sociales y que nos

demandan en la escuela proviene de la *inmensa dificultad que tienen muchas familias para atender adecuadamente a sus niñ@s*: imposibilidad para compatibilizar los horarios de los adultos con los del colegio, dejando a muchísimos niñ@s responsables de si mismos y de más pequeños, es decir, a su libre albedrío, con una inseguridad personal y emocional tremendas. Imposibilidad para esos mismos adultos y para muchos de los demás a ayudar convenientemente a sus hij@s en la cuestión de los estudios y el tema está organizado de tal manera hoy en día, que aquellos chicos que no tienen a la familia detrás, no consiguen salvo excepción, seguir adecuadamente sus estudios.

*Maltrato en todas sus vertientes, sobretodo en lo que hace referencia a la negligencia y al aspecto afectivo-psicológico*, suponiendo en muchas situaciones un doble maltrato, ya que la reacción al mismo por parte de muchos chicos es el tan cacareado problema conductual, siendo, a menudo, el castigo la respuesta en la escuela. Y, "no se trata de culpabilizar a los padres como si individualmente fuesen malos padres o como si no quisieran sus hijos. Muchos se preocupan por actuar de la mejor forma posible; siguen los consejos que les dispensa una sociedad preocupada por el presente y regulada por las exigencias de la economía. Actúan en la incertidumbre y engañados por mensajes interesados. Si fuesen más conscientes del engaño que abusa de su credulidad, seguramente actuarían de otra manera con sus hijos" (Roussel, 2002: 35).

Pero aquí no se acaba la actitud violenta por parte de la escuela, porque la forma de actuar de los diversos profesionales, supone

con demasiada frecuencia una verdadera agresión. Basta con ver la dinámica de las entrevistas-reuniones, bien se realicen por el profesor-tutor, bien por un grupo sea o no interdisciplinar: sea la situación que sea, está es y se vive como un tribunal en el cual el niño (presente o no) es mostrado de una manera u otra como culpable, o si no es él son los padres, pidiéndose a los mismos que pongan remedio a lo dicho en el requisitorio de acusaciones. Alejandro González Iñarritu Director mexicano de "Amores perros" y "21 gramos", decía en un artículo que "*Lo más doloroso que puede vivir cualquier ser humano es comprobar la vulnerabilidad de las personas a las que amamos y nuestra incapacidad para ayudar en situaciones concretas*".

Así se forman las famosas alianzas: profesores-padres, profesores-alumnos, padres-alumnos, de las cuales todos salen perdiendo. Para los padres es un verdadero sufrimiento que su ser más querido sea vilipendiado por unos extraños y deben a menudo soportar que esos mismos extraños se atrevan a decirles que lo están haciendo muy mal y como lo deben hacer (consejos lapidarios, sin el apoyo de la más mínima estrategia). *Se ven entonces pillados entre dos fuegos, porque tienen que educar, tener autoridad, pero sin pasarse: ahí tienen a sus retoños y a nosotros, por los que se sienten y son examinados*.

Para los profesores, pasada la primera satisfacción de haberse desfogado y haber cumplido con su deber de tutor, que parece en demasiadas ocasiones consistir únicamente en dar consejos, la insatisfacción va en aumento, porque "los padres no les hacen caso, no colaboran

y ellos si la familia no ayuda, no pueden hacer nada o muy poco". "Los alumnos menos favorecidos lo son mucho más por el hecho de que las expectativas que los profesores tienen sobre su éxito o su fracaso influyen en ellos mucho más que en los alumnos privilegiados, que tienen más probabilidades de verse influidos por las expectativas de sus padres" (Epp y Watkinson, 1999:24).

Huelga decir como se sienten los chicos: aguantan estoicamente el chaparrón o se vanaglorian si sus padres se enfadan a su vez con los profesores, pero *de una manera o de otra se saben perdedores, porque les está vetado el privilegio de aprender, de ser buenos alumnos (a todos les encantaría por lo menos lo segundo)*.

*Hay como una comunicación entre la violencia de los adultos y el mundo de los niños: la escuela ya no es un santuario...*  
(Roussel, 2002:14)

Al final, en muchas situaciones, *ni la familia ni la escuela resultan ser un lugar en el cual el niño se siente en seguridad*. Y me atrevo a decir que esto es así para un número importante de niños, independientemente de cualquier clase social. No me refiero únicamente a aquellos que pasan demasiadas horas alejados de sus padres, ni a aquellos de los que hemos hablado anteriormente. Me refiero también a una situación menos visible pero no menos dañina, que consiste en no tener tiempo para dedicarles, ayudarles, charlar, vivir con ellos, sencillamente, escondiendo detrás de esa falta de tiempo bastante malestar personal y a veces bastante desapego. Esto es algo que va igualmente con los tiempos que corren. Soledad de unos y de otros.

36

Otro aspecto importante en este apartado es todo lo relativo a la afectividad. "En la base de nuestros sistemas educativos actuales está el supuesto de que los alumnos pueden centrar la mente en el material que se debe aprender, sin tener que emplear en ello las partes afectivas del cerebro" (Epp y Watkinson, 1999:27).

El ejemplo más evidente es el de "los niños que han sufrido malos tratos, sea en la escuela o en otros ámbitos de su vida, son más vulnerables aún al perjuicio que conlleva la separación de lo cognitivo, como algo valorado, y lo afectivo, devaluado. Para ellos, esta separación es menos posible. Muchas veces son incapaces de centrarse en lo cognitivo porque están abrumados por lo afectivo, por eso no les va bien en la escuela. Además, aceptan la culpa de su incapacidad para el trabajo cognitivo. Piensan que tienen algo malo: interiorizan la responsabilidad tanto de los malos tratos como de su incapacidad para afrontarlos. La desatención de lo afectivo en nuestras escuelas enseña a los niños a enmascarar sus sentimientos y a renegar de sus emociones. Desde el momento en que lo afectivo se rechaza en la escuela, los profesores no tienen acceso a la información sobre los malos tratos que el niño está sufriendo... La mayoría de los profesores prefiere no saber. Muchos de ellos creen que su responsabilidad con el niño termina con el desarrollo de los aspectos cognitivos. Al ignorar lo afectivo, y al no proporcionar un cauce para el análisis de las respuestas afectivas, los profesionales de la escuela convencen sin querer a sus alumnos de que las desigualdades y los malos tratos que sufren son normales y aceptables, ya que, si no lo fueran, ¿no las condenarían y las corregirían

*quienes tienen autoridad sobre ellos?" (Epp y Watkinson, 1999:28).*

Pero no debemos olvidarnos de otro punto igual de esencial hoy en día: "a los chicos (varones) en especial se les alienta para que olviden sus posibilidades afectivas y se concentren en las capacidades cognitivas, más valiosas y negociables... La expectativa de que serán dominantes es una promesa de patriarcado incumplida y muchos jóvenes arrastran traumas infantiles no superados asociados con el poder y el control. Un currículo que se centre en el aprendizaje cognitivo no proporciona ningún cauce para la comprensión de uno mismo" (Epp y Watkinson, 1999:27-28).

Y acaba con que : "el olvido voluntario de lo personal está alimentado por una sociedad deshumanizada y contribuye a su vez a esta deshumanización" (Epp y Watkinson, 1999:29).

*Hemos aceptado... el agrupamiento... de poblaciones que tenían en común de ser pobres... Estos núcleos han llegado a ser guetos en los cuales los vínculos sociales son muy débiles y la solidaridad casi inexistente.*  
(Bentolila, 2005:15-16)

El autor sigue, "Que lengua se habla en esos lugares confinados? ... se trata de una lengua reducida en sus ambiciones y en sus medios. Los mecanismos que conducen a ese "encogimiento" son bastante simples a describir. Se trata simplemente lo que se llama el fenómeno de "economía lingüística". El término "economía" no significa aquí "hacer economías", sino "ajustar sus gastos lingüísticos a las exigencias de una situación específica

de comunicación". Más se conoce a alguien, más cosas se tienen en común con él y menos necesidad de palabras para comunicarse. La guetoización social induce tal grado de proximidad y de connivencia, que la reducción de los medios lingüísticos utilizados aparece como una justa adaptación del peso de las palabras al choque amortiguado de unas fotos vistas mil veces. Estas palabras nuevas o más bien recicladas, son todas portadoras de un sentido exageradamente ampliado y por consiguiente, de una información tanto más imprecisa.. Si este lenguaje funciona –y funciona– es porque ha sido forjado en y para un contexto social encogido en el cual la connivencia compensa la imprecisión de las palabras. Cuando el número de cosas a decir es reducido, cuando el número de personas a quien te diriges es pequeño, la aproximación no impide la comunicación. Pero fuera del gueto, cuando debemos dirigirnos a personas que no conocemos, cuando estas personas no saben de antemano lo que les vamos a decir, esto llega a ser entonces otro reto. Un vocabulario exangüe y una organización aproximativa de las frases no ofrecen la más mínima posibilidad de alcanzarlo.

*La guetoización social engendra la inseguridad lingüística que cierra a doble tuerca las puertas del gueto*" (Bentolila, 2005:17-19).

*Todo el valor que un oprimido puede todavía tener a sus propios ojos, lo pone en el odio que siente hacia otros hombres, y su amistad hacia sus compañeros pasa por el odio que profesa a sus enemigos.*  
(A. Camus. 2006)

Inevitablemente, aquí, llega el momento de tener que hablar de la inmigración,

porque no es que con su llegada se hayan inventando los guetos, pero sí se han ampliado y se están creando muchos nuevos, tanto arquitectónicos como mentales y sociales.

Visto desde la escuela, el tema es más que preocupante, porque se están creando unas bolsas tremendas de fracaso escolar, de racismo y de violencia en muchas de ellas. Ya sabemos que es un fenómeno muy nuevo, que nos ha pillado a la mayoría por sorpresa. No ayuda para nada, que el 80% de l@s chic@s inmigrantes (hablo de la comunidad valenciana) estén escolarizados en la enseñanza pública. Pero estamos tardando demasiado en dar respuesta y en reaccionar a problemas más o menos evidentes y graves, que todavía son salvables.

Me da la sensación que el quid de la cuestión puede que esté en la ceguera de todos (profesionales, administración, sociedad...) y en que no reconocemos nuestra vena intolerante y racista. Es frecuente, cuando abordas el tema en un colegio (porque estás viendo ciertos comportamientos), que se te lancen (tal cual) diciendo: "en nuestro colegio tratamos muy bien a estos niños, aquí no hay problemas de ningún tipo, aquí no somos racistas".

*Son violentos porque están desesperados.*  
Gandhi

Todo está entrelazado en los humanos y por lo tanto en la escuela, y todo lo referido anteriormente, obligatoriamente genera violencia, violencia para todos, por falta de escucharse, por incomprendición, por sentirse juzgados, malqueridos, por sentirse tont@s.

Venga de donde venga la violencia, eso provoca que l@s chic@s respondan de alguna manera y una de ellas es que se agredan entre ellos de manera brutal, a la vista o a escondidas, de palabra o de hecho, arrinconando, humillando, etc. Esta violencia está muy de moda ahora y es terrible, siempre lo ha sido, pero ahora se puede hablar de ello, aunque ...

Hasta hace poco cuando decías que en todas las clases había como mínimo un chico/a rechazado/a, la mayor parte de las veces la respuesta era: "no es para tanto, él/ella se lo busca, es que va muy sucio, es que es insoportable, es que rehuye el contacto..." Ahora se habla más del tema, pero todavía cuesta mucho, o bien se dramatiza y a la mínima "el culpable" se la carga o bien se quiere desdramatizar tanto, que volvemos a la etapa anterior. *Se es muy cuidadoso en relación a las agresiones físicas, pero el grueso de las demás, que son la inmensa mayoría, sigue sin prestársele la atención debida.*

He aquí una de las grandes violencias, seguir sin prestar atención a aquellos que sufren en silencio, pero *como no caen demasiado bien, es "fácil" hacer la vista gorda.*

Otra de las grandes violencias es tachar de delincuentes a chic@s que evidentemente son agresiv@s—nadie lo niega y se tiene que intervenir con toda la agilidad posible—pero no mediante una intervención dañina para ellos. Cuando llevas unos cuantos años en estos menesteres, te da tiempo ver la evolución de chic@s con los cuales has intervenido y a los cuales te encuentras varios años después, al final de primaria o inicio de secundaria, con una frustración

terrible, harts de todo y de todos y que ya casi no tienen nada que perder. ¿Se podría llamar violencia el no poner todos los medios a nuestro alcance para echarles una mano, sino castigarles todavía más? y no trabajar lo suficiente para crear un pacto de convivencia que permita vivir bien a todo el mundo con sus distintas particularidades?

Y, para acabar con esta primera parte, independientemente de que uno se quede con este análisis o con el más tradicional que hace referencia a la necesaria bajada de nivel por la democratización de la escuela y su consiguiente heterogeneidad, *la realidad es que no hay acuerdo alguno en qué soluciones aportar.* Unos dicen que la escuela debe modernizar su estructura y sus medios, otros que por el contrario debe restablecer lo que izo su éxito antaño, pero se sigue, insisto sin llegar al debate verdadero y con todos los medios necesarios. ¿Por qué?

*Clase media = neutralizadora social.*  
(E. Martínez Reguera)

Evidentemente, nadie tiene las respuestas definitivas, pero independientemente de todos los análisis que se hacen, me parece que hay un factor vital que se estudia algo, pero que no se discute en absoluto en la escuela. Me refiero—ya se ha citado algo previamente—*a la influencia que tenemos la clase media en la aparición a veces, y sobre todo el mantenimiento de toda una serie de posturas, ideas, acciones, que justifican el que l@s niñ@s de las clases más desfavorecidas, o aquell@s cuyas familias son consideradas excéntricas, raras, no tengan éxito en los estudios.* Se oye hasta la náusea que est@ alumn@ no aprende porque es "cort@" y no hay

más explicaciones, es así y punto. (aquí se podría aplicar el término economía lingüística aportado por Alain Bentolila).

Con esto no quiero decir que no se les intente ayudar, pero es bastante difícil que al partir con esa premisa y diseñar todos los medios con esa óptica, se tenga éxito. "He constatado a menudo en mi vida que las mejores intenciones dan resultados catastróficos" (Steiner. 2006).

Y si nos referimos concretamente, como es nuestro caso, a los trabajadores sociales es interesante la idea que aporta K. Healy: "la posición ambivalente del trabajador supone que el trabajador social tenga que establecer un compromiso concertado con la actividad de cambio, con el fin de que su práctica profesional no se limite a favorecer los intereses de la clase media. En particular, esto significa que los trabajadores deben hacer caso omiso de sus propios intereses de clase en beneficio de los marginados." De hecho, FREIRE (descrito en MAGUIRE, 1987) indica que el trabajador liberador debe cometer un "suicidio de clase" (2002:68).

*El trabajo social en bienestar infantil se sitúa en un terreno ambiguo, incierto y contestado.*  
(Chambon, Irving y Epstein, 2001:197)

Este punto nos trae directamente a hablar de nuestra profesión y para empezar, justamente de lo que más nos molesta, incomoda, podríamos decir avergüenza a much@s, y de lo cual nos defendemos como podemos. En "Foucault y el trabajo social" (Chambon, Irving y Epstein), se habla de que "*el espacio ocupado por el trabajo social en bienestar infantil siempre*

*ha sido complejo.* Se ha relacionado y ha dependido de otros discursos más establecidos, particularmente jurídico, de salud/higiene, psiquiatría y educación. (...) Quizá más importante, esta ambigüedad nace de la propia esfera de la intervención: entre 'la sociedad civil, con sus lealtades hacia los individuos y las familias, y el estado, en su función de tribunal y con sus responsabilidades "reglamentarias". Seguimos con este libro: una serie de autores han sugerido que estamos experimentando un período de profunda crisis en relación al bienestar infantil (Lindsey 1994; N. Parton 1996 a, 1997), que resulta particularmente de la necesidad de responder al creciente número de acusaciones de abuso infantil. De forma que se nos requiere para investigar y vigilar a las familias, pero en un contexto en el que el mandato principal consiste en proporcionar apoyo y servicios de prevención para los niños y las familias que lo necesitan. Actualmente, los servicios de bienestar infantil están sometidos a una enorme sobrecarga, de forma que los recursos han de priorizarse y las respuestas racionalizarse, con objeto de poder hacer frente a las tensiones derivadas de las políticas y la práctica diarias"(Parton, Thorpe y Wattam 1997).

Es la realidad a la que estamos confrontados todos los días; parecería que es como una especie de espada de Damocles que tenemos encima y debe de afectarnos bastante cuando es algo de lo que hablamos con frecuencia. Me pregunto si otras profesiones, además de los profesores, maestros, jueces, abogados, médicos, enfermeros, psicólogos, educadores, etc. tienen ese mismo dilema. Quizás sea

atrevido por mi parte decir que no tanto, puesto que no dispongo de datos, pero la sensación que tengo es que la sociedad a ellos les perdonaría, incluso se podría decir que asume plenamente su rol, de hecho su prestigio es elevado y a nosotr@s nos tienen enfilad@s. Puede que sea una neurona personal, pero *que poco se habla del trabajo social* (!!), parece como si hubiese una especie de aura de silencio alrededor de lo que representamos.

Yo no sé si todo lo que va a seguir es una intensa justificación de que no somos esos seres manipulados y manipuladores. Para facilitarnos la tarea (yo que escribo, vosotros que leéis), es evidente que la respuesta es sí a todo. ¡Y que!!!. *Con la culpabilidad no vamos a ninguna parte.* No queda otra que "asumir" esa faceta pero contrarrestarla siempre que se pueda a todos los niveles: es responsabilidad nuestra en cierta medida pasar de la situación en la cual el objeto de nuestro trabajo es "como una delegación del conjunto social en unos profesionales para que apliquen en la práctica las convicciones vigentes, predefinidas socialmente y materializadas en una política social en sentido amplio a otra en la que la interpretación de los fenómenos como tales, sea guiada por la razón científica que aportan los profesionales" (X. Pellegrí. 1995: 89).

Otro nivel hace referencia, según Eliane Leplay a que "*la dimensión ética es imprescindible.* Una reflexión profesional es indispensable sobre el sentido de la acción. Las ciencias no pueden definir las finalidades de la acción, solo pueden dar luz a los medios para llegar" (1997).

Sara Banks habla a su vez, "de la relación desigual entre la persona usuaria y el trabajador social, ya que tenemos más poder y es pues imprescindible un código ético que proteja al usuario." K. Healy se extiende en este tema de la relación desigual, aportando otras soluciones: para "la teoría de la práctica crítica ... se destacan dos estrategias clave. La primera consiste en que los trabajadores procuren dejar de lado los signos de categoría y autoridad que los diferencien del cliente.

Otra forma... es, como se considera que la distribución desigual de destrezas está "inevitablemente correlacionada con la distribución desigual del poder", la equidad radical implica a los trabajadores y a los usuarios del servicio en un aprendizaje mutuo, compartiendo conocimientos, destrezas y tareas..."

Más adelante habla de una tercera forma... "consiste en garantizar que el trabajador responda en primer lugar ante el cliente. Esto contrasta con la lealtad de los trabajadores sociales convencionales a las burocracias para las que trabajan y a la ideología del profesionalismo que procuran mantener. Una forma de lograr esta responsabilidad consiste en maximizar la información que se facilite al cliente y en desarrollar unos mecanismos a través de los cuales el cliente pueda cuestionar al trabajador. *La lealtad primera del trabajador se debe al usuario del servicio, antes que a su organización o al Estado.*"

Sigue incluso con una cuarta forma que lleva "a algunos profesionales a concluir que la acción más potenciadora que pueda emprender un trabajador consiste en

minimizar su implicación con las personas oprimidas, es decir, *en transferir las destrezas y los conocimientos del modo más eficiente posible y salir de sus vidas*" (2002:44-68).

*Resulta extremadamente difícil intentar sistematizar lo que hacemos, debemos y podemos hacer en el mundo de la educación.* Primero, porque puede ser bastante pretencioso, ya que al narrar se tiene tendencia a decir que se hace más y mejor de lo que realmente es. Y aunque queramos aproximarnos al máximo a la verdad de nuestro quehacer, siempre puede levantar alguna susceptibilidad.

Segundo, porque es todavía más fácil deliberar/divagar sobre lo que se debe y puede hacerse: el pensamiento es libre y tomar nuestros deseos por realidades no es privativo de los niños.

Tercero, porque puede parecer que se dan recetas y esta faena nuestra tiene esencialmente que ver con las personas y su nota de irrepetibilidad; cuando decimos que ante la falta de recursos, nosotros somos el principal recurso, quiere decir también, que cada cual funcionamos con nuestras particularidades y que imprimimos a todo lo que hacemos un carácter también particular y por lo tanto el campo de trabajo al que nos enfrentamos llegamos a hacerlo también particular. Por lo que las experiencias de los demás son muy valiosas pero o las adaptamos a las características de la situación y de las personas que formamos parte del proyecto o es difícil que sirvan.

Creo, además, y lo repito como realidad que es, que *tenemos un trabajo*

particularmente complejo, esencialmente por las condiciones en que nos toca desempeñarlo. Por eso, me parece que no sería justo soltar toda una retahíla de objetivos, actividades y programas. Cada cual hace lo que puede y quiere, según un montón de circunstancias propias y ajenas.

Otra cosa es el mundo de las ideas. Ahí creo que tenemos mucho más que debatir. Y debatir es lo más interesante y constructivo. Tod@s tenemos ideas, ni mejores ni peores, es nuestra filosofía de vida y de trabajo. Y las ideas en principio no tienen porque hacer daño, todo lo más si te molestan, te sirven a la vez para rebatirlas.

Las ideas son fundamentales, nos sirven para ir desarrollándonos, para relacionarnos y aunque no sean inamovibles, tenemos que ser fieles a algunas porque en cierto modo son nuestro marco y sustento.

Y lo bueno de las ideas es que son fácilmente vehiculables y comunicables, se trata de aprovechar cualquier ocasión, cosa que en nuestro ámbito, las ocasiones no faltan. No podemos llegar a todo por nuestras acciones, eso sería utópico, pero no lo es tanto, cuestionar, crear debate, no admitir el status cuando éste sirve a la injusticia.

*Hay que ser mosca cojonera (no se me ocurre otra imagen que defina mejor, la presencia, constancia y pelea sempiterna que debemos tener a mi modo de ver, con la salvedad de mayor sutileza en la acción).*

Por ello, vamos a hablar de algunas de las ideas que nos sirven para funcionar el día a día.

*La pobreza es una sumisión a la inmediatez, se debe reconstruir y volver a empezar todo, todo el tiempo.*  
(Declerk, 2006)

*Nuestro deber, para empezar y siempre, es con los más desfavorecidos.* Debemos llevar como un radar que nos permita detectar aquellas personas, situaciones, en las cuales se da un serio malestar. Cuando hablamos de desfavorecidos, utilizamos el término en el sentido amplio, porque se hace referencia tanto a aquellas personas que viven una situación socio-familiar particularmente difícil, como a aquellas que por ese motivo u otros, malviven en la escuela. Da igual que nos tachen de abogados defensores de las familias, de los que más lata dan, que yo sepa eso no es un insulto.

*Además, está demostrado que las acciones que se efectúan en ese sentido, redundan en beneficio de todos, cosa que a la inversa no es siempre generalizable.*

Enrique Martínez Reguera dice que en la sociedad actual, los niños ricos pertenecen a los padres, los pobres son del estado. *Es alarmante en ese sentido, la visibilidad de los alumnos desfavorecidos socialmente* (sus familias también): raramente se te comunicará una posible situación de maltrato o problema conductual de un niño de clase media, ahora bien, al "pobrecito" se le escudriña y con frecuencia plantean lo que se considera falta de normalidad. "La tortura infligida por el terrorismo de la normalidad" ( Declerk, 2006).

Por ello, hay que estar muy alerta y hacer la parte de lo que es problema y de lo que

son formas propias de funcionar, quizás no acordes con la norma imperante, pero no por ello nocivas para el niño. Y ahí tenemos que hacer un trabajo muy importante, explicar, dar a conocer, debatir sobre las otras formas de vivir y entender el mundo, buscar y negociar formas de funcionar, para llegar a ser respetuosos con ellas. *O el profesor comprende a esos alumnos igual que a los demás, o es imposible que trabaje con ellos en un pie de igualdad.* De esa no comprensión, surgirán malentendidos, falta de apoyo, distanciamiento, conflictos. Se producirá incluso una estigmatización considerando a esos niños como los culpables de los desniveles, de los problemas de violencia. "Es que los otros, también tienen derecho a mi atención".

Lo que es evidente, es que el profesor necesita apoyo en este cometido; no es fácil cuando estás en tu armazón de clase media y del aula, comprender otro tipo de razonamiento y funcionamiento. Es todo un proceso de aproximación tanto a nivel personal como colectivo y entre ambas partes.

Pero, siguiendo en este apartado, nuestro trabajo no debe centrarse única y exclusivamente con la población que aparentemente presenta más problemas y eso por varias razones: *centrarse solo en los sectores desfavorecidos, sería hacerles un flaco favor.* Esta sociedad no lleva en su corazón a estas personas y grupos, por lo que sería reforzar la idea que hay que ser "pringao", pobre, gitano, inmigrante, etc. para que el estado se ocupe de ti y eso lo único que provoca es el aumento ya de por si muy importante, de racismo hacia esas personas. Porque sería dar a pensar que los problemas

sociales son únicamente de esa parte de la sociedad, lo cual está lejos de la realidad. Basta ver con qué vergüenza vienen a verte aquellas personas que están obligadas a pedir becas o ayudas por primera vez. Da la sensación que sienten que han caído, no tanto por las dificultades más o menos pasajeras por las que atraviesan, como por tener que "afrontar" "la profesional de los pobres y marginados", según la visión que se tiene generalmente.

Es lo que nos lleva a trabajar en ayudar a adaptar los programas que elaboran los profesores, para que sirvan a todos los alumnos: por ejemplo, los proyectos de trabajo: si no se está alerta, suelen dejar fuera a los alumnos más desfavorecidos porque implican mucho a la familia y si no se presta un apoyo a esas familias para que participen, la desigualdad es manifiesta. Ayudar a que los nuevos programas no sirvan para un nuevo etiquetaje: por ejemplo los programas de compensación educativa.

Se trata de *fomentar la reflexión sobre los mecanismos de exclusión* que tiene la escuela en general y cada escuela en particular. No es tanto que los profesores conozcan la situación sociofamiliar de sus alumnos (es difícil no fomentar el morbo con la información) como que comprendan los mecanismos por los cuales padres y niños funcionan así, que no les juzguen, que estrechen lazos, que les ayuden llegando a acuerdos de como funcionar con el niño y no dando consejos. Que dejen de pensar que lo suyo, lo nuestro, la escuela, reflejo de la clase media es lo único bueno en este mundo. "Lo malo de las verdades como

templos, es que acaban como verdades como puños y pistolas." (Aute, 2006).

*No hay posibilidad de desarrollar y profundizar en la democratización de la sociedad, si no se democratiza la escuela.*  
(N. Blanco, 1997) (p. 10, introducción en Fullan y Hargreaves )

Por el puesto que ocupamos en las escuelas, creo firmemente que somos *motor de reflexión positiva sobre las relaciones entre los diversos miembros de la comunidad educativa*.

Lo fundamental de nuestro papel es ayudar a no precipitarse en juicios sumarísimos a primera vista, ayudar a analizar con la tranquilidad necesaria todos los aspectos que puedan ser relevantes y que después servirán para negociar entre todos, el plan de intervención necesario a la reconstrucción de la dinámica dañada. *Supone una verdadera lucha diaria el que se incluya en todas las fases de cualquier acción a l@s chic@s y a sus familias en un pie de igualdad.* En la revuelta que se produjo en Francia en noviembre pasado, los jóvenes pedían respeto, reconocimiento y representación. Ni más, ni menos.

Por eso, mi modelo de escuela, es la comunidad de aprendizaje cuyo "proyecto se basa en el aprendizaje dialógico para lograr un doble objetivo: el máximo de aprendizaje para todo su alumnado y una buena convivencia. El desarrollo de los aprendizajes instrumentales que requiere la sociedad de la información y por otro la adquisición de los valores necesarios para vivir en ella de forma solidaria (Flecha, 1997) En su funcionamiento

tiene un papel central la participación de la comunidad y de forma especial los familiares", porque "en la actualidad, el aprendizaje de los niños cada vez depende menos de lo que ocurre en el aula de forma aislada y más de la correlación entre lo que ocurre en este y otros contextos en los que participan e interactúan con los demás: el hogar, el grupo de amistades, el barrio, los medios de comunicación, etc. Si la escuela ya no es la única y principal fuente de conocimientos, la influencia de todas estas interacciones tiene un gran potencial cuando apuntan en la misma dirección (...) y los resultados aumentan de forma sorprendente". Además, lo que más me gusta de esta filosofía de la enseñanza es que "para la elaboración de los proyectos se parte de los sueños de todos". (Flecha, 2006). Que bonito, no?

Y, ... "cuidado con los sueños, que algunos se pueden cumplir", ha dicho alguien que desconozco.

*Quien bien te quiere, te hará llorar.  
Por favor, por favor,  
que me odie con todas sus fuerzas.*  
( Aute 2006)

Se tiene que ayudar igualmente a *democratizar a la familia*, porque aquel régimen autoritario no nos gusta, pero el actual de importante laxismo y desorientación, tampoco es democrático.

Aparentemente, la educación parental actual se fundamenta en satisfacer las necesidades de los niños, cuando en realidad algunas de las básicas siguen sin cubrirse o se han perdido, como la necesidad de autonomía, de seguridad, la

capacidad de esfuerzo. Nos encontramos cada vez más y en familias de mayor status social, con situaciones de negligencia bastante graves. La educación actual tiende a cubrir las necesidades primarias materiales y a responder a las exigencias inmediatas de unas personitas que se ven con el total poder, cuando no disponen todavía de la capacidad de administrarlo. Eso sí, se les exige a todos que sean buenos alumnos, pero en los demás aspectos no se les deja crecer. Además, llegada la edad de la pubertad, por obra de no se sabe que, se ven catapultados en algunas facetas de su vida a la edad adulta, "ya eres mayor para estudiar tu solo, para ser responsable, deja de ser niño", y sin embargo, en otras se les sigue mantienen como chiquitines. *L@s chic@s se ven pillad@s en una pinza asfixiante, siendo la reacción cada vez más desmesurada: seguir en el infantilismo ególatra y devolver con desprecio y agresividad la falta de seguridad, de cuidado y de presencia de los padres.*

*Sé que soy mucho más guapo ...  
cuando no me siento feo. Feo.  
Fito y los Fitipaldi.*

Desde hace algún tiempo, se habla cada vez más del factor resiliencia y los que estamos en la escuela somos conscientes de ese potencial, por lo que debemos ayudar a desarrollarlo en aquellos profesores y profesionales que tengan mayor contacto con el niño. Además, la intervención con la familia y su entorno teniendo sus límites, es imprescindible complementarla. *La meta es que todo niño tenga en su vida alguien significativo, con quien pueda construir una relación de confianza y sobre quien se pueda apoyar.*

La intervención con los profesores tanto a nivel individual, como grupal, da muy buenos resultados. La inmensa mayoría se muestra interesada en como detectar y analizar las dificultades (maltrato, problemas de socialización, de conducta) y sobretodo que hacer para ayudar a los chavales. Que comprendan mejor que es lo que le ocurre al chaval, cual es la dinámica familiar, social, analizar y negociar con ellos como relacionarse mejor con cada uno de los implicados, en que errores intentar no caer, tales como la culpabilización o la victimización, es el mejor antídoto contra la pérdida de paciencia y sensibilidad ante situaciones relacionales y conductuales especialmente difíciles. El no hacer proviene casi siempre del no saber, del miedo a meter la pata, a inmiscuirse en lo que se considera coto privado de la familia y del sentimiento de soledad, *por lo que cuando se ofrece un foro para poder buscar juntos y apoyarse mutuamente, suele funcionar.*

*Cuando las tareas de un trabajador social no se diferencian netamente de las administrativas, del trámite, no puede hablarse de trabajo social.*  
(Barbero, 1995:28)

Y sigue: "el trabajo social pierde entonces lo que más le distingue: el trato relacional abierto, la implicación dinámica, la convivencialidad. Cuando el trabajo social se domestica a través de los procedimientos, pierde la conexión con lo social más espontáneo y más cotidiano, pierde la fuente privilegiada de sus conocimientos únicos y específicos (el contacto no estereotipado), se convierte en actividad servil, obediente, se pierde entre los informes y las solicitudes" (1995:31).

En educación, lo tenemos mucho más fácil para no caer en esta tendencia gestora, pero aun así, hay una serie de tareas a mi entender imprescindibles para ayudar en eso llamado igualdad de oportunidades: becas de libros, de comedor, información de recursos, etc. Ahora bien, *la diferencia en que esas tareas se mantengan como meramente administrativas o formen parte del trabajo social, depende de qué carácter se les imprime*: a menudo sirven para mantener el contacto con muchas familias con las cuales se tuvo una intervención y saber como siguen evolucionando. Sirve también de primer contacto con otras, cuyo primer abordaje se presenta un poco complicado. Sirve para trabajar un poquito la autonomía de aquellos adultos que hemos contribuido en hacer muy dependientes.

Y sirve igualmente, para informarles de aquellos recursos necesarios a su situación o para que participen en la organización de los mismos: me refiero por ejemplo, a actividades de ocio y de apoyo al estudio, que cumplen además de ese cometido el de poder compatibilizar los horarios laborales con los horarios de los niños.

*A los trabajadores sociales nos gusta entender nuestra intervención como una actividad que tiene unos objetos muy amplios que se conectan con el conjunto de la sociedad y con el conjunto de las dimensiones del sujeto.*  
(Barbero, 1995:26).

El trabajo en los tres niveles de intervención es imprescindible en la escuela. Para empezar por una simple operación matemática: es tal la cantidad de demandas y de situaciones en las cuales intervenir que, sencillamente *atender a todo*

46

*de forma individual es claramente inviable.* Se tiene pues que rentabilizar la acción, sirviendo además un triple propósito, se responde al problema planteado, se evita crear la dependencia típica que ante cualquier problema de cierta índole recurrían al profesional especialista y permite al profesor generalizar y trasladar lo efectuado en una situación a otra similar. Aquí se hace referencia al trabajo con profesores mencionado anteriormente.

Como otros ejemplos de acciones de grupo y comunitarias, puede ser organizar debates en las aulas cuando varios alumnos tienen conflictos entre ellos, o juntar a madres de un aula, para trabajar sobre el tema de delegada adulta y ver que tipo de relación pueden mantener con la profesora-tutora.

Ahora bien, no somos dioses y eso nos obliga a responder a las demandas que nos llegan, por lo que aun siendo más rentable, en unos aspectos, no siempre es posible primar la acción colectiva. Además, la intervención individual es imprescindible en muchas situaciones. Lo ideal evidentemente sería que los tres niveles se pudiesen desarrollar de forma complementaria y recogiendo la idea de J.Ma Terricabras de *"mantener siempre –en cualquier circunstancia– una conciencia moral despierta y sensible, crítica y comprometida"*.(1997:22)

*No hemos sabido darles el error de la esperanza, la ilusión del sueño. Mal sueño, me dirá, pero si ya no hay praxis utópica... es entonces una gran derrota.*  
(Steiner. 2006)

Tenemos que estar ilusionad@s, es indispensable con un quehacer que consiste

en pelear todos los días junto a personas que viven un día a día durísimo y con pocas perspectivas de alegría (me refiero sobretodo a l@s padres/madres y a l@s chic@s, pero también a los profesores). Y esa ilusión, solo la puedo tener si veo que lo que hago les sirve a ellos, si siento que les llego, que se encuentran bien en mi presencia. Yo creo en el *deber de optimismo frente al pesimismo circundante*.

Por ello, con mucha frecuencia, cuando te plantean una situación, la primera cosa a hacer es intentar darle la vuelta, porque de lo contrario, a pesar de todos los esfuerzos, si la persona demandante no se lo cree, no servirá de nada. Por lo tanto, aunque parezca pesado, *se debe negociar todo*, desde la demanda real hasta las posibilidades de acción, tiene que llegar a ser una rutina (en este caso buena), *para que no te pongan en situación de fracaso*, "ves, ya te lo había dicho que con ellos no se puede".

*Vemos como la expresión de "malestar" de los clientes acaba siendo adoptada por los propios profesionales como formula adaptativa.*  
(Pelegri Vianya, 1995:98)

Es frecuente en nuestros contactos entre trabajadores sociales, que hablamos de la soledad de nuestro quehacer profesional, a pesar de estar casi siempre rodead@s. Además de que seamos con frecuencia, el/la únic@ profesional de esta especialidad en cualquier equipo –con todo lo que eso conlleva–, lo que dificulta también el intercambio en determinados temas, lo que nos aísla, quizás sea el modo en que trabajamos.

Es interesante como ayuda a la reflexión, toda la serie de ideas que siguen, sacadas de

"*¿Hay algo por lo que merezca luchar en la escuela?*", los autores hacen referencia a los profesores, pero puede ser perfectamente trasladable a otros profesionales: "*El aislamiento profesional* de los enseñantes limita el acceso a nuevas ideas y a soluciones mejores, alimenta y acumula las tensiones internas, no reconoce ni alaba los éxitos y *permite que la incompetencia exista y persista en detrimento de los estudiantes*. El aislamiento favorece, aunque no siempre los produzca, el *conservadurismo* y la oposición a las innovaciones en la enseñanza. (...) Creemos, en consecuencia, que *la ruptura de los muros del individualismo constituye una de las cuestiones básicas por las que luchar*".

Sin embargo y a medida que se defiende cada vez más la colegialidad, comenzamos a ver sus puntos débiles. La colegialidad no produce nada bueno automáticamente. La colegialidad artificial ... puede reducir la innovación, cuando triunfan la susceptibilidad al último grito y "*el pensamiento de grupo*". Como nos dice la psicología básica, los grupos son más vulnerables a la moda que los individuos. ...enfrentarse al propio grupo, al grupo de iguales, es lo más difícil de este mundo ...

Creo que a largo plazo, es siempre el individuo quien marca la pauta, promoviendo el desarrollo real de la sociedad, como dice Doris Lessing. La colegialidad puede ser más una limitación que una oportunidad. En vez de evolucionar como una forma de trabajar valorada, a veces se impone como un sistema inflexible. *La capacidad de pensar y trabajar con independencia es esencial*.

Nosotros afirmamos que el cambio y el desarrollo del docente están íntimamente relacionados con el desarrollo de la persona total. La interacción es a este respecto un estímulo fundamental, pero solo un estímulo, no la solución.

Sin embargo abogan por potenciar la "profesionalidad interactiva" o la cultura de la colaboración, pero advirtiendo que *cuando uno se compromete con una profesionalidad interactiva, es esencial que el desarrollo y el cambio se basen en la reflexión y el proceso interno*" (Fullan, Hargreaves, 1997:26-32).

*Otra de las peculiaridades de todas las profesiones que han llegado a una cierta madurez, es lo que tiene que ver con la autoridad profesional.*  
(Pelegrí Vianya, 1995:30)

Y acaba: "este concepto hay que entenderlo como el de "competencia", ... saber que se lleva entre manos, pero también en el de tener responsabilidad sobre algo en exclusiva". (1995:30) En esto último discrepo, ya que cada profesión puede saber más sobre ciertos aspectos y facetas de un tema/campo, pero la exclusividad me parece difícil de defender. Con lo que si siento total sintonía es: "sobre el tema de la esterilidad de la reiterada demanda de las funciones, que a menudo esconde... una voluntad de reafirmación, ... como si una redacción de las funciones tuviera que producir el efecto de la aceptación de la sociedad... Las funciones vendrán determinadas no por lo que digamos, sinó por lo que realmente hacemos, por el que podamos ofrecer a las instituciones y entidades, por aquello que la gente vea que servimos" (1995:32).

48

Da la impresión en referencia al tema de la autoridad profesional, que somos excesivamente humildes los trabajadores sociales, posiblemente tenga que ver con varios de los puntos ya tratados, que quizás no ayuden a que nos sintamos cómodos con nuestra profesión. Pero si es así es que no nos creemos los fundamentos de la misma. ¿Sería mucho decir, que nos falta confianza en nosotros como profesionales, como nos falta confianza en la profesión?

Es imprescindible puntualizar, que cuando aquí se habla de autoridad profesional, en ningún momento me estoy refiriendo a la autoridad en el sentido de poder sobre las personas con las que trabajamos (usuari@s), como veremos más adelante. La autosupervisión (ya que la supervisión es un hecho muy raro), en este sentido debe ser constante.

La autoridad profesional tiene que ver con la relación que mantenemos con las personas y profesionales de los diversos contextos de nuestro quehacer y tiene el sentido de credibilidad, de eficiencia y de utilidad para esas mismas personas y profesionales.

*No defendemos la heroicidad inútil, sino el valor personal. Ese valor requiere aceptar un riesgo calculado en aquellas condiciones que ofrecen alguna oportunidad de cambio. A menudo los individuos subestiman la fuerza para cambiar las cosas.*  
(Fullan, Hargreaves, 1997:30).

"No podemos ir de francotiradores, tenemos que crear tejido social de resistencia", dice Enrique Martínez Reguera. Aquí está uno de los grandes

problemas y lacras de nuestra profesión y más que a nivel individual, me refiero al nivel colectivo. ¿Dónde estamos los trabajadores sociales en la sociedad? Antes, decía que había como una especie de aura de silencio a nuestro alrededor, ¿pero qué parte de responsabilidad tenemos en ello? ¿Cuándo se nos oye a nivel público, por cualesquiera de los medios de comunicación, por cualquier forma de protesta más o menos organizada? ¿Dónde están nuestras propuestas, nuestros proyectos, nuestras investigaciones? ¿Dónde están nuestros principios éticos? ¿Dónde está nuestra conciencia como trabajadores de lo social y simplemente como personas? ¿Qué nos pasa?

Es evidente que tenemos una asignatura pendiente fundamental y que nada desde mi punto de vista, puede justificar más tiempo nuestro silencio.

Ahora bien, como nada más lejos de mi intención está acabar con una nota pesimista y ya se sabe que el mejor antídoto contra el pesimismo es la acción, creo que lo mejor es hablar de acciones que ya se están haciendo pero que se deben desarrollar.

Lo primero, es reconocer que somos o podemos llegar a ser expert@s, me gusta mucho la definición que realiza J. Pain de "expertos de lo cotidiano, ...cuando ejercen sus talentos, a menudo en lugares y circunstancias difíciles, están más rápidamente y más cerca de las respuestas que los demás. Se trata de expertos-prácticos, expertos en el terreno, que a la vez que siguen trabajando, pueden llevar a cabo investigaciones que sean acciones de prevención, pueden dirigir

seminarios, formar otros profesionales (en Casanova, 2004:11).

Lo segundo, es ir encontrando vías para contrarrestar la dualidad de nuestro trabajo y no tener que caer en conflictos estériles de lealtad, Foucault dice: "Mi postura es que no está en nuestras manos el proponer. Lo que alguien "propone", propone un vocabulario, una ideología, sólo puede tener efectos de dominación. *Lo que tenemos que presentar son instrumentos y herramientas que resulten útiles a la gente.* Al formar grupos para hacer en concreto estos análisis, emprendemos esta lucha, con estos instrumentos u otros: así es como, al fin, se abren las posibilidades" (en Healy, 2002:188).

Lo tercero es como nos indica K. Healy, que "no hay una forma única de ser trabajador social y no puede haber una forma singular de activismo. Este cuestionamiento reabre ... a la búsqueda de respuestas fundadas, al menos en parte, en los contextos locales de la práctica". (2002:158) En ámbitos micro, es donde mejor podemos desarrollar nuestro potencial, a todos los niveles, desde la búsqueda continua de la mejora de la práctica cotidiana, tanto de forma individual como en grupo, hasta todas las acciones que podamos emprender. Este nivel micro es a su vez esencial, ya que si anteriormente hemos hablado de la necesaria democratización de la escuela y de la familia, no podemos obviar nosotr@s en este proceso en nuestra intervención. Cada vez más debemos tender, además de la máxima implicación de tod@s l@s componentes de la comunidad educativa en los planes de intervención, su máxima participación en cualquier hecho

organizativo, reivindicativo, acorde con la realidad y necesidades de la zona y de las personas que viven en ella. Nosotr@s no somos sus representantes, no nos han elegido, tenemos que tender a que ell@s sean los protagonistas activ@s del desarrollo que se marquen, con nuestro apoyo.

Ya por último, debemos recobrar energía y esperanza en el movimiento asociativo y colegial. El crear el tejido social de resistencia, al que hace referencia Enrique Martínez Reguera, requiere creo yo todos los eslabones, por lo tanto tan fundamental es lo que hagamos cada un@ en nuestro trabajo cotidiano, como las diversas acciones en grupo que podamos emprender, pero si no existe un soporte en un nivel más amplio, podemos llegar a sentirnos un poquito desangelados. Nuestra profesión implica que estamos en contacto y que dependamos de estructuras más o menos grandes o potentes, debiendo dar una imagen y presentar una fuerza a ese mismo nivel.

Y quiero acabar con Albert Camus que decía que había "nacido a igual distancia de la miseria y del sol. La miseria le ha enseñado la necesidad del compromiso político; el sol, que el compromiso no lo es todo. Está el mundo, la belleza del mundo, la gratitud hacia el mundo."

Cada cual que saque sus conclusiones. Un saludo.

#### Bibliografía

BANKS, Sara (1997) : *Ética y valores en el trabajo social*. Paidós. Barcelona.

BARBERO, J. M. (1995): *El trabajo social, un conjunto integral de procesos*. RTS. nº 138. Col.legi Oficial de DETS de Catalunya.

BENTOLILA, Alain (2005): *Tout sur l'école*. Ed. Odile Jacob. Paris.

BRIGHELLI, Jean-Paul (2005): *La fabrique du crétin. La mort programmée de l'école*. Ed. J.C. Gawsewitch. Paris.

CAMUS, Albert (2006): *Le magazine littéraire*. Monográfico. "Penser la révolte". No 453

CASANOVA, Rémi(2004): *Ces enseignants qui réussissent* . Ed. Matrice. Vigneux.

CHAMBON, A, IRVING, A y EPSTEIN, L: *Foucault y el trabajo social*. Ed. Maristan/E.U.T.S. Universidad de Jaén. Granada.

DECLERK, Paul. (2006). *Le Nouvel Observateur*.

EPP, Juanita R. y WATKINSON, Ailsa (1999): *La violencia en el sistema educativo. Del daño que las escuelas causan a los niños*. Ed. La Muralla. Madrid.

FLECHA, R (2005): *Comunidades de aprendizaje: la participación de la familia y la comunidad como eje de un proyecto de transformación educativa*. Comunicación a las segundas jornadas de compensación educativa. Valencia.

FULLAN, Michael y HARGRAVES, Andy (1997): *¿Hay algo por lo que merezca la pena luchar en la escuela?*. Ed. M.C.E.P. Sevilla.

HEALY, Karen (2002): *Trabajo social: perspectivas contemporáneas*. Ed. Morata. Madrid, A Coruña.

HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, Manuel (1996): *Gestión de datos confidenciales del ciudadano*. Comunicación publicada en la revista canaria de trabajo social.

LEPLAY, Eliane (1998 ): *La recherche dans le processus de construction de la discipline travail social* Directora de una escuela superior de trabajo social en Francia.

MARCHESI, Alvaro (2005): *Que será de nosotros los malos alumnos*. Ed. Alianza ensayo. Madrid.

MEIRIEU, Philippe (2000): *L'école et les parents*. Ed. Plon. Paris.

PELEGRÍ VIANYA, Xavier: *La relación de los profesionales del trabajo social con su objeto de trabajo*. RTS no 137 (1995). Col.legi Oficial de D.T.S de Catalunya.

ROUSSEL, Louis (2000): *L'enfance oubliée*. Ed. Odile Jacob. Paris.

STEINER, Georges (2006): *Le magazine littéraire*. "La cultura contra la barbarie". Nº 454

TERRICABRAS, J-Ma (1997): *Ética, compromiso e ideología*. RTS no 146. . Col.legi Oficial de D.T.S de Catalunya.

## Paz, convivencia y resolución de conflictos en centros educativos

Alberto José Olalde Altarejos  
Ainhoa Berasaluze Correa

### Resumen

La convivencia escolar requiere de abordajes globales que den oportunidad a la participación de toda la comunidad educativa. Este artículo nos acerca al complejo mundo de la conflictividad escolar desde una perspectiva transformadora. Se identifican los diferentes elementos que la configuran y se establecen los pilares sobre los que construir un plan de mejora. Posteriormente se da a conocer la intervención que, con resultados satisfactorios, están realizando decenas de centros educativos en las Comunidades Autónomas de País Vasco y Navarra.

### Abstract

The school coexistence requires of global boarding that it gives opportunity to the participation of the whole educational community. This paper approaches us to the complex world of the school conflict from a transformative perspective. There are identified the different elements that form it and there are established the props on which to construct a plan of improvement. Later it will be known the intervention that, with satisfactory results, it's been developed in many educational settings of the Autonomous Communities of Basque Country and Navarre.

### Palabras clave

Cultura de paz, convivencia escolar, resolución de conflictos, justicia restaurativa, modelo global.

### Key words

Culture of peace, school coexistence, conflict resolution, restorative justice, global approach.

#### Autores

Alberto José Olalde Altarejos

Trabajador Social y Master Europeo en Mediación. Mediador del Servicio de Mediación Familiar del Gobierno Vasco y formador de GEUZ.

Ainhoa Berasaluze Correa

Trabajadora Social y profesora en la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Pública del País Vasco (UPV-EHU).

*"la palabra paz la utilizan tanto los ingenuos que confunden la ausencia de violencia directa con la paz y no comprenden que el trabajo de hacer y construir la paz está a punto de comenzar como los menos ingenuos que saben eso y no quieren que ese trabajo empiece."*

(Johan Galtung, 1998,13).

### Respuestas globales a la convivencia escolar

En un contexto de creciente preocupación por los problemas generados en la convivencia escolar, son muchas las iniciativas que se están llevando a cabo para desarrollar programas en el ámbito educativo en España. Gracias al conocimiento de experiencias sobre la realidad de la convivencia escolar en España en la década de los años noventa, la comunidad escolar comienza lentamente a movilizarse para dar respuestas al conflicto en los centros educativos, en forma de programas de cultura de paz, de convivencia escolar, de habilidades sociales, habilidades para la vida, de resolución/transformación de conflictos o de mediación escolar. Hoy sabemos que las cuotas de conflictividad escolar actual no son mucho más preocupantes que lo que se ha vivido en generaciones anteriores. Sin embargo, la visibilización de la misma ha aumentado la sensibilización social hacia esta problemática.

Frente a esta creciente preocupación, y ante la falta de respuestas eficaces por parte de las administraciones públicas (dada su tendencia a la lógica jurídico-administrativa de los decretos de derechos y deberes

del alumnado, reglamentos de régimen interno, judicialización de los fenómenos de maltrato entre iguales a través de protocolos burocráticos y punitivos, etc.), los propios centros educativos –siempre con gran entusiasmo y dedicación por parte del profesorado– han apostado por poner en marcha nuevas formas y métodos que les ayuden a abordar los conflictos, superando métodos basados en el poder, la autoridad jerárquica, la exclusión de las diferencias y la imposición de normas y sanciones. En este empeño numerosos centros educativos de Euskadi, Navarra y provincias limítrofes han decidido confiar en el Modelo Global Escolar (Alzate, 2003) desarrollado por GEUZ<sup>1</sup>.

Pretendemos ofrecer un modelo eficaz de abordaje de la convivencia escolar, que estamos desarrollando y a través del cual se están alcanzando resultados muy satisfactorios. Para ello se requiere aproximarnos al fenómeno de la convivencia escolar y conocer los pilares teóricos sobre los que construir planes de convivencia.

### La convivencia en los centros educativos: aproximaciones a su comprensión

El fenómeno de la conflictividad escolar es hoy una importante preocupación de profesionales de la educación, asociaciones de padres y madres, alumnado, administraciones públicas, sindicatos, organizaciones patronales y organizaciones no gubernamentales<sup>2</sup>.

Existen amplios y recientes estudios<sup>3</sup> que nos dan luz sobre el estado de la cuestión, y la mayoría vienen a demostrar que hoy la violencia en los centros educativos es más visible, que dicha violencia choca con una visión avanzada de los Derechos Humanos y que necesitamos abordar el problema con perspectivas innovadoras.

Una de las principales conclusiones del Informe del Defensor del Pueblo sobre la violencia escolar en España (1999) señalaba la escasa presencia de programas específicos cuyos objetivos estuvieran centrados directamente en la convivencia escolar y la prevención de conflictos. Desde la aparición de dicho informe, son muchas las Comunidades Autónomas que han decidido ponerse manos a la obra, eso sí, con amplias diferencias, enfoques y metodologías, lo cual denota la profunda complejidad del tema que pretendemos abordar.

Los centros educativos presentan una situación muy compleja, con múltiples ambivalencias y en un proceso constante de cambio influenciado por la realidad social que le rodea. Las transformaciones sociales tienen su origen en la progresiva democratización superando las relaciones verticales basadas en la autoridad, la evolución de la familia dejando de ser el principal agente socializador en la infancia, la realidad multicultural de las aulas, la escolaridad obligatoria hasta los diecisésis años y la creciente fragmentación e individualización de la vida social.

La violencia en el contexto escolar es un fenómeno multifactorial que requiere abordajes igualmente múltiples, no

existe, evidentemente, la gran varita mágica que mitigue, reduzca o elimine los fenómenos violentos en los centros educativos, por lo que debemos pensar en programas de acción plurianuales que ayuden a transformar los conflictos en procesos constructivos y pacíficos. Por ello debemos apostar por la convivencia escolar, entendida como la expresa Rosario Ortega en una conferencia impartida en el 2005: "acción de vivir con otros compartiendo actividad y diálogo, bajo el entramado de normas y convenciones de respeto mutuo, comprensión y reciprocidad ética"<sup>4</sup>. Todo ello sin olvidar la dimensión social que condiciona a la propia comunidad educativa.

1. GEUZ: Centro Universitario de Transformación de Conflictos – Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate Zentroa. Apartado de Correos 186, 48940 Leioa.

2. Dicha preocupación se refleja en la decisión del Ministerio de Educación y Ciencia de poner en marcha un plan para la promoción y mejora de la convivencia escolar para el curso 2006-2007, con una inversión de 4.495.000 euros. Recuperado en Agosto 2006 en <http://convivencia.mec.es>

3. Entre ellos merece destacar: Cruz Roja (2003): *Informe del estado de la cuestión de la violencia escolar en Europa*. Barcelona. Proyecto Medes – Programa Daphne; VV.AA.(2004): *La violencia entre iguales en la escuela y en el ocio. Estudios comparativos e instrumentos de evaluación*. Madrid. Instituto de la Juventud, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; VV.AA. (2005): *Violencia entre compañeros en la escuela*. Centro Reina Sofía para el estudio de la violencia. Valencia. Serie Documentos 9.

4. Conferencia pronunciada en las Jornadas sobre recursos y técnicas para la convivencia en los centros educativos. Bilbao. Instituto de Postgrados y Formación Continua, Instituto de Ciencias de la educación, Universidad de Deusto. Recuperado en Junio 2006 en <http://www.deusto.tv/canalinnovaeducacion.htm>

Referenciamos brevemente los distintos elementos que configuran lo que venimos llamando convivencia escolar.

### Los conflictos en la escuela

La comunidad escolar sigue percibiendo de forma negativa la presencia de conflictos en los centros educativos, sin distinguir la diferencia entre conflictos, agresividad o violencia. La asociación directa entre violencia y conflicto es uno de los efectos de una visión tradicional donde se olvida la idea de que el conflicto es una oportunidad para el aprendizaje y el crecimiento, necesario en las relaciones humanas. Nuestra manera de afrontarlo generará un proceso de transformación positiva (todas las personas implicadas percibirán que han ganado, mejorando sus relaciones) o negativa (hay perdedoras y ganadoras, deteriorándose las relaciones mutuas).

Entendemos la paz en los centros educativos como la unión de tres diferentes conceptos: paz directa (resolución no violenta de los conflictos entre personas), paz cultural (existencia de valores éticos mínimos compartidos) y paz estructural (organización diseñada para conseguir un nivel mínimo de violencia y máximo de justicia social). Por esta razón, la paz no puede sólo construirse en la mente humana, sino que debe hacerlo en la cultura y en la estructura, menos visibles que la primera.

Siguiendo la trilogía de Galtung (1998), frente a esas tres conceptos de paz distinguimos fenómenos de violencia directa, cultural y estructural. En la

violencia directa podemos observar la disruptión en las aulas, los problemas de disciplina, el acoso o maltrato en compañeros y compañeras, el vandalismo y los daños materiales, las agresiones y extorsiones o el acoso sexual. En la violencia cultural, se reproducen aspectos del ámbito simbólico (religión, cultura, lengua, arte y ciencias, etc.) que justifican o legitiman la violencia estructural y directa. Así, podemos observar la utilización de mitos y creencias (el racismo, el sexism, la xenofobia, la homofobia, el patriarcalismo, el androcentrismo, el anti-semitismo, el fascismo o el imperialismo).

En la violencia estructural podemos observar las dificultades para organizar tutorías eficaces, la ausencia de espacio y tiempos para el uso de la palabra y el diálogo, la presencia de lugares poco atractivos para el espaciamiento y el encuentro, educación obligatoria que determina agrupamientos artificiales generando ambientes despersonalizados, etc.

Para convertir los círculos viciosos en virtuosos debemos realizar las siguientes tareas:

- Reconstrucción y reparación tras la violencia directa.
- Reconciliación de las partes en conflicto.
- Resolución del conflicto subyacente.

### El sistema educativo

La política de escolarización obligatoria, aun siendo un gran logro social, está

teniendo importantes consecuencias en el alumnado carente de motivación, ya que exige su permanencia en el centro a pesar de su falta de interés<sup>5</sup>. Sin embargo, las políticas educativas continúan insistiendo en la lógica jurídico-administrativa para hacer frente a los conflictos en la comunidad escolar, léase, protocolos de actuación frente al maltrato inspirados en la lógica jurídico-penal, aumento de la presencia policial en las inmediaciones del centro educativo, contratos de seguros para la defensa jurídica del profesorado, ausencia de coordinación con los servicios sociales, etc.

Siguiendo el planteamiento de Delors (1996), el sistema educativo tiene cuatro tareas fundamentales: aprender a conocer y comprender contenidos científicos y culturales; aprender a hacer cosas para aportar a la sociedad en forma de trabajo; aprender a vivir juntos desarrollando la comprensión del otro/a y la percepción de las formas de interdependencia y aprender a ser, buscando el desarrollo máximo posible de la persona.

### Los centros educativos

Hoy los centros educativos han asumido una parte muy importante de la tarea socializadora de niños y niñas. Esta tarea que se le asigna, en ocasiones de forma exclusiva, es un importante déficit para la mejora de la convivencia, pues el centro educativo debe entenderse como una comunidad formada por todos sus agentes implicados. La escuela sólo tiene capacidad de intervención en aquellas variables que controla, como la cultura de centro, las normas de convivencia o el tratamiento

educativo individualizado. Por el contrario, se le escapan o tiene una influencia indirecta y limitada en los factores externos que afectan a la convivencia, como son la familia, el barrio, el grupo de amigos/as o los medios de comunicación.

### El contexto del aula

El clima del aula y el microcosmo que se genera en torno a la misma es una de las mayores preocupaciones de la pedagogía actual, desorientada ante la creciente disruptión. La conducta disruptiva consiste en comportamientos caracterizados por impedir el normal desarrollo de las clases. Determinados alumnos y alumnas realizan un boicot, con diferente grado de intencionalidad, hacia la impartición de las clases, mediante alborotos y otras conductas de "llamada de atención" que impiden, dificultan o hacen insufrible la práctica docente.

El proceso de enseñanza-aprendizaje debe contemplarse como una oportunidad para el mutuo enriquecimiento y no como un enfrentamiento entre profesorado y alumnado. El aula debe configurarse como un espacio de relación y encuentro, permeable a las emociones y sentimientos, siendo capaz de desarrollar dinámicas y

notas  
5. En el contexto de un taller de formación para el profesorado en dinámicas de grupo en un instituto de secundaria de Guipúzcoa, observamos la impotencia de un claustro por dar solución a la presencia en sus aulas de alumnado que "calienta la silla" y mantiene una conducta disruptiva. El profesorado estaba dividido a partes iguales entre la integración o exclusión del grupo.

procesos para la gestión positiva de conflictos<sup>6</sup>.

### El profesorado

Actualmente entre el profesorado se ha generalizado un sentimiento de angustia e impotencia ante los conflictos en las aulas. Necesidades de formación no cubiertas o ausencia de recursos para afrontar los conflictos diarios son elementos a tener en cuenta para comprender cómo viven los problemas de convivencia. Constituirse en referente educativo del alumnado y desarrollar enfoques socio-afectivos requiere de una importante formación en nuevas habilidades de resolución de conflictos que abandonen el "ordeno y mando" o la imposición automática de castigos en forma de sanciones disciplinarias. No se pretende cuestionar el tema de la autoridad, sino concebir una ampliación en las formas de ejercerla.

### El alumnado

La realidad multicultural y multireligiosa se impone en nuestras escuelas, donde podemos encontrarnos centros educativos con presencia de hasta veintiséis nacionalidades<sup>7</sup>. Es por ello tarea imprescindible, en el marco de la democratización de la vida escolar, la participación directa del alumnado en diferentes facetas: elaboración de normas consensuadas, toma de decisiones en el aula, prácticas de aprendizaje que conecten con sus intereses, etc. Se trata de convertir al alumnado en agente activo y participante de la vida del centro, de forma que aumente su compromiso en las decisiones que se toman.

58

El aprendizaje cooperativo en equipos heterogéneos es para el alumnado una eficaz metodología de trabajo, a la vez que es considerado como un procedimiento clave para adaptar la educación a los actuales cambios sociales, mejorando con ello la convivencia escolar y la prevención de la violencia.

### Las familias

Las familias están sometidas a un proceso de cambio estructural imparable. Los cambios en su composición, su estructura y su función son elementos que igualmente afectan a la escuela. Su papel y poder socializador comienza a ponerse en duda, pero aquellas familias bien estructuradas internamente y con una consistencia ideológica y emocional sólida, siguen siendo instancias socializadoras potentísimas (Elzo, 2003)<sup>8</sup>.

La participación de las familias en la planificación de la convivencia es una tarea imprescindible. Es fácil observar cómo aquellas escuelas que tienen una estrecha colaboración entre profesorado y las familias son capaces de trabajar juntos desde el absoluto respeto a los diferentes roles que ejercen. Por ello, conviene planificar las relaciones entre la familia y la escuela como si de un objetivo educativo se tratase, con el fin de aclarar la necesidad de mantener el contacto para el buen desarrollo del alumnado.

### La red social

Los distintos ámbitos de la vida cotidiana de todas las personas están íntimamente

relacionados entre sí y no podemos entenderlos como comportamientos estancos sin conexión e influencia mutua. En este sentido, el alumno/a además del suyo propio tiene otros muchos roles sociales (es joven, hijo/a, hermano/a, amigo/a, etc.) y las vivencias en cada uno de ellos influyen, inevitablemente, en los demás. En muchas ocasiones, detrás de los conflictos escolares se ocultan carencias afectivas o relacionales, problemáticas familiares y/o situaciones de desventaja social<sup>9</sup>.

Es por ello que, si queremos avanzar en la convivencia escolar, deberemos cuidar aquellos espacios vitales que transcinden las aulas pero que, sin embargo, ejercen una gran influencia en el comportamiento escolar del/la menor. Además, la escuela debe contribuir a la igualdad de oportunidades para todo el alumnado, tratando de compensar las desigualdades de origen social. De cara a superar aquellos obstáculos que impiden el desarrollo integral del/la menor es necesario poner en marcha un intenso trabajo social que sirva de puente entre su medio escolar, familiar y social.

Los trabajadores y trabajadoras sociales son profesionales que ejercen una labor fundamental en cualquier centro escolar, independientemente de que exista preocupación ante los conflictos escolares o no. Como ocurre en otros ámbitos, por ejemplo el sanitario, el social también es propio de todas las personas y todo el alumnado puede necesitar apoyo profesional para hacer frente a situaciones-problema puntuales o prolongadas que se les presenten. Por tanto, mediante estos profesionales se ofrece un Servicio Social de gran valor para apoyar el buen

funcionamiento y convivencia en la escuela<sup>10</sup>.

## Pilares sobre los que construir planes de convivencia escolar

### La cultura de paz

En el contexto del decenio de la cultura de paz y no violencia para los niños y niñas

notas

6. En un colegio público de primaria en Navarra, en el contexto de formación al profesorado, una docente comentaba que hoy día la transmisión de conocimientos basada en el "yo sé, ellos no saben, se ha diluido, y las dificultades relacionales entre el alumnado son tan importantes que requieren cerrar los libros y hablar con carácter inmediato de cómo se están sintiendo en el aula".

7. Gobierno Vasco (2005): "Organización de la atención a la diversidad en la Enseñanza Secundaria Obligatoria". Vitoria-Gasteiz. Instituto de Enseñanza Secundaria "Francisco de Vitoria". Jornadas de buenas prácticas en educación para la convivencia y la paz.

8. Elzo, J. (2003): "La familia como agente de socialización en la sociedad del siglo XXI". Recuperado en Julio 2006 en [http://webs.uvigo.es/consumoetico/carmenpereirappersonal.htm#actividades\\_academicas](http://webs.uvigo.es/consumoetico/carmenpereirappersonal.htm#actividades_academicas)

9. El profesorado de un instituto de secundaria de Vizcaya lo expresaba de la siguiente forma: "Estamos absolutamente desbordados por la presencia de varios alumnos que carecen de un entorno familiar adecuado. Es imposible que algunos estudiantes estudien en sus casas. En ocasiones deben trabajar y ayudar a la familia en la economía y cuando llegan al instituto están rendidos".

10. Para profundizar en el papel del trabajador social en el medio escolar puede consultarse: González, González Eugenio et al. (1993): "El trabajador social en los servicios de apoyo a la educación". Madrid. Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Siglo XXI.

del mundo, iniciativa promovida por la Unesco para los años 2001-2010, crece el movimiento social que la vincula a la prevención de conflictos y a su solución por medios no violentos. La cultura de paz trata de resolver los conflictos a través del diálogo, la negociación y la mediación. La recomendación de la Unesco consiste en llevar a cabo una labor de sensibilización, movilización, educación, prevención e información en todos los ámbitos de la sociedad, con el requerimiento de una plena participación ciudadana para la resolución pacífica de conflictos.

La cultura de paz es un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en la no violencia, la soberanía política de los estados, los derechos humanos, el desarrollo social, la justicia y la democracia<sup>11</sup>.

En términos de educación formal la promoción de la cultura de paz y no violencia incluye:

- Entrenamiento al profesorado en las habilidades necesarias para promover la paz y la no violencia.
- Revisar los materiales curriculares, particularmente los textos de historia, para promover el entendimiento mutuo y la eliminación de estereotipos.
- Creación de nuevos materiales curriculares sobre la paz, no violencia y derechos humanos.
- Promoción del pluralismo lingüístico y estímulo del multilingüismo.

- Desarrollo de nuevos métodos de resolución no violenta de conflictos que incluyan abordajes pacíficos basados en la tradición.

### La justicia restaurativa

La justicia restaurativa nos ofrece un punto de vista radicalmente diferente en torno a los conflictos de carácter delictivo. Howard Zehr (1990), explica cómo en la justicia restaurativa hay tres cuestiones muy diferentes de gran importancia:

1º ¿Cuál es la naturaleza del daño resultado del delito?

2º ¿Qué necesidades deben ser satisfechas para "hacerlo bien" o reparar el daño?

3º ¿Quién es la persona responsable de reparar del daño?

La justicia restaurativa no es un nuevo modelo, sino la práctica más antigua de hacer justicia. Reconociendo que los conflictos de carácter penal causan daños a las personas y comunidades, se insiste en que el sistema para resolverlos repare esos daños y a las partes se les permita participar en ese proceso. Los programas de justicia restaurativa, por consiguiente, habilitan a las víctimas, a las personas infractoras y a los miembros afectados de la comunidad para que estén directamente involucrados en dar una respuesta al delito. El proceso restaurador debe involucrar a todas las partes como aspecto fundamental para alcanzar el resultado restaurador de reparación y paz.

El resultado restaurativo significa un acuerdo alcanzado al finalizar el proceso. Pero este resultado va más allá que el propio encuentro entre actores e incluye respuestas y programas tales como la restitución, servicios a la comunidad, programas diseñados para lograr la reparación de la víctima y la comunidad, así como la reintegración de víctimas y/o personas ofensoras. El interés por estas alternativas radica en poner su atención principal en las víctimas como actores principales.

Hoy día se reconocen, principalmente, tres modelos prácticos dentro del paradigma de la justicia restaurativa: la mediación víctima-ofensor, las conferencias (de grupos) familiares o comunitarias y las sentencias circulares o de paz. Estos tres requieren que la persona infractora admita su responsabilidad en los hechos y que las partes participen voluntariamente. Hopkins (2004) describe un abordaje global hacia la justicia restaurativa como una estructura de puzzle en la vida de la escuela. Se describe un continuo de procesos restaurativos de complejidad progresiva, donde un creciente número de personas está envuelto en el proceso. De forma específica, la citada autora desde su experiencia en escuelas inglesas, sugiere la siguiente gama de respuestas: investigación restaurativa, discusión restaurativa en situaciones desafadoras, mediación, mediación víctima/infractor, conferencias comunitarias y círculos de solución de conflictos, encuentros restaurativos y encuentros restaurativos con grupos familiares.

Las prácticas de justicia restaurativa son muy recientes en el ámbito europeo, donde

podemos destacar las primeras iniciativas inglesas desarrolladas y evaluadas por la *Youth Justice Board of England and Wales* en una experiencia piloto comenzada el año 2000 en la región londinense de Lambeth.

Las evaluaciones de estas experiencias nos ofrecen resultados muy positivos, destacando que aunque la justicia restaurativa no es la panacea para los problemas de la violencia en la escuela, implementada correctamente, puede llegar a ser un recurso útil que mejora el ambiente escolar y promueve el aprendizaje y el desarrollo del alumnado joven. Las entrevistas demuestran que los responsables escolares creen que sus escuelas se han visto beneficiadas por haber dispuesto de diferentes herramientas restaurativas, destacándose los siguientes datos (*Youth Justice Board*, 2005:15):

- "La mayoría de las Conferencias restaurativas realizadas (92%) han alcanzado exitosos acuerdos desarrollados entre las partes protagonistas.
- Existe un importante porcentaje de satisfacción entre el alumnado que ha participado en las conferencias restaurativas (89%).
- Un 93% piensa que el proceso fue un éxito y que se había hecho justicia.
- El hecho de que sólo un 4 % de los acuerdos se hayan incumplido, tras un

11. ONU (1999): Resolución 53/24. Declaración y programa de acción sobre una cultura de paz. Resolución aprobada por la Asamblea General.

seguimiento de tres meses, sugiere que las conferencias restaurativas son un camino efectivo para interrumpir las conductas que fueron la causa de las conferencias.

### La inteligencia emocional

Partiendo de los estudios de Goleman (1996), comprendemos que el cociente emocional está a la misma altura que el cociente intelectual. Habilidades como la empatía, el manejo de las emociones difíciles y la habilidad para motivarse a uno mismo, pueden ser más importantes que las puntuaciones obtenidas en los test cognitivos tradicionales, a la hora de determinar lo que ocurre en la vida adulta. El entrenamiento en habilidades de inteligencia emocional comienza a edades muy tempranas, hacia los tres años, englobando todas aquellas capacidades que nos permiten resolver problemas relacionados con las emociones y los sentimientos propios y ajenos. La felicidad pasa por comprender y descifrar lo que nos ocurre para actuar en consecuencia, más allá de tener almacenados en nuestra memoria muchos conocimientos.

Los contenidos de autonocimiento, autonomía, autoestima, comunicación, habilidades sociales, escucha, solución de conflictos, pensamiento positivo y asertividad son la base sobre la que trabajar para educar personas emocionalmente sanas, con actitudes positivas ante la vida, sabiendo expresar y controlar sus sentimientos, conectando con las emociones de compañeros y compañeras, desarrollando la autonomía y la capacidad de toma de decisiones adecuadas,

superando igualmente las dificultades y conflictos que inevitablemente les surgen.

De acuerdo a Greenberg (2003: 333), los programas eficaces en el ámbito de la inteligencia emocional se caracterizan por los siguientes rasgos:

1. Deben centrarse en ayudar a los niños a calmarse, es decir, a reducir el lapso de recuperación de la activación emocional, independientemente de la emoción considerada.
2. Deben contribuir a aumentar la conciencia de los estados emocionales de los demás.
3. Necesidad de hablar de los sentimientos para resolver los problemas interpersonales.
4. Desarrollar la capacidad de pensar y planificar anticipadamente el modo de evitar las situaciones difíciles.
5. Deben tener en cuenta los efectos de nuestra conducta en los demás, un punto que implica tanto la empatía como la relación interpersonal.

### Los programas curriculares

Según la Junta de Andalucía (2004: 59) todo plan de convivencia debe explicitar los contenidos curriculares relacionados con el paradigma de la cultura de paz, *enfatizando o favoreciendo la presencia de estos contenidos en los distintos programas de área, de manera que se integren interdisciplinariamente, gracias al concurso y acuerdo de los distintos equipos docentes*. El desarrollo de un currículum

de estas características debe vertebrarse sobre el conjunto de valores democráticos, de forma que los temas y contenidos de la educación para la paz impregnen todas las áreas de conocimientos de forma transversal.

El currículum de resolución de conflictos es definido como un conjunto de actividades instruccionales con metas y objetivos diseñados para producir cambios en el conocimiento, las actitudes y comportamientos del estudiante relacionados con su comprensión del conflicto, sus actitudes hacia la resolución de los conflictos interpersonales, y la habilidad para usar la comunicación y las destrezas de solución de problemas de forma constructiva, que lleva a soluciones (resultados) pacíficos, equitativos y cooperativos.

El currículum de resolución de conflictos de Community Boards y Alzate (2000) ofrece un recorrido que se inicia en la comprensión del conflicto y que finaliza en la institucionalización de diferentes procesos formales o informales de resolución de los mismos. Los objetivos de dicho currículum son los siguientes:

1. Invitar a los alumnos y alumnas a explorar y buscar métodos alternativos, cooperativos para solucionar conflictos.
2. Enseñar a los/las estudiantes habilidades esenciales que servirán no solo para solucionar problemas en el ámbito escolar sino para manejarla autosuficiente y positivamente el resto de su vida en las diferentes situaciones conflictivas que se les han de presentar.

3. Proveer a los/las estudiantes, a través de la práctica real o "el laboratorio de experiencias", la oportunidad de dominar estas habilidades.

4. Convertir el ambiente escolar en un entorno más pacífico y productivo, donde los/las estudiantes pueden concentrarse más fácilmente en sus obligaciones, aprender mejor y disfrutar.

Dichos objetivos son desarrollados desde una metodología basada en el aprendizaje de la experiencia y la vida, desde la idea de que aprendemos más y mejor cuando el contenido tiene que ver con nuestras vidas, cuando participamos activamente y cuando ello se produce en un ambiente de confianza.

El currículum desarrolla elementos teóricos como el análisis de las características de los conflictos, de los estilos de afrontamiento o de los procesos constructivos de resolución de los mismos. Asimismo, los elementos prácticos adquieren vital importancia a la hora de experimentar y poner en práctica las habilidades adquiridas a través de actividades de grupo, juegos de rol y simulaciones de conflictos donde el profesorado juega una función facilitadora.

### El aprendizaje cooperativo

Una de las herramientas más importantes en la búsqueda de nuevas metodologías de aprendizaje que involucren al alumnado, aumenten su interés y promueva un ambiente positivo para el estudio es el aprendizaje cooperativo.

De acuerdo a M<sup>a</sup> José Díaz-Aguado el aprendizaje cooperativo ayuda a adaptar

*la educación a la diversidad, desarrollar la motivación del alumnado por el aprendizaje, mejorar la cohesión del grupo y las relaciones que allí se producen, distribuir las oportunidades de protagonismo académico y proporcionar a todos los alumnos y alumnas experiencias de igualdad de estatus, promoviendo su sentido de progreso personal, incluso en contextos en los que el nivel de rendimiento es muy desigual* (2006: 3). Promover desde el profesorado un aprendizaje cooperativo, implica diseñar propuestas en las cuales los y las estudiantes deben trabajar juntos para alcanzar objetivos comunes.

El modelo de aprendizaje cooperativo de Johnson y Johnson (1999), propone reunir al alumnado en grupos heterogéneos desde el punto de vista de sus habilidades y conocimientos previos. De esta forma sus integrantes se brindan el apoyo mutuo, la ayuda, el aliento y respaldo que cada uno de ellos/as necesita para tener un buen rendimiento escolar donde los avances y logros son evaluados y valorados sobre la base del éxito del grupo en su conjunto. Este modelo identifica cinco criterios: interdependencia positiva; responsabilidad individual y grupal para el logro de los objetivos propuestos; interacción estimuladora, cara a cara; desarrollo de habilidades sociales y evaluación grupal.

Los beneficios de este procedimiento de aprendizaje son innumerables para la mejora de la convivencia escolar, dado que se desarrollan actitudes de compromiso, de ayuda y de preocupación por los demás, a pesar de las diferencias existentes de capacidad, sexo, etnia y otras. La mejora de la autoestima, el fomento de actitudes prosociales, la pérdida progresiva del

egocentrismo, la escucha empática, la interdependencia del alumnado y la integración de quienes se encuentran en procesos de exclusión social son importantes efectos que nos deben animar al desarrollo de este método.

## El modelo global de convivencia escolar

### Características generales

El modelo global de convivencia escolar (Alzate, 2003) supone la puesta en marcha simultánea en el marco escolar, de programas curriculares de resolución de conflictos, programas de mediación entre compañeros/as, transformación de la relación pedagógica, la intervención directa en el clima escolar y la implicación de los distintos protagonistas, alumnado, profesorado, equipo directivo y familias<sup>12</sup>.

Tiene como objetivo provocar un cambio sostenible en el sistema escolar hacia un modelo constructivo y pacífico de convivencia y resolución del conflicto, desde una perspectiva global (diferentes áreas de intervención: el sistema disciplinario, el currículum, el hogar y la comunidad, la cultura escolar y la pedagogía) y transformativa (potenciando el reconocimiento y el fortalecimiento de las personas miembros de la comunidad escolar) aumentando sus capacidades para tomar decisiones por sí mismas.

Es necesario considerar diferentes cuestiones para el establecimiento de este modelo:

- Un enfoque global sobre el conflicto y la violencia es una empresa plurianual que necesita el apoyo del personal administrativo y la dirección del centro.

- Todos los grupos que trabajan en la escuela deben ser parte integral del proyecto.

- Los planes de implementación deben ser cuidadosamente diseñados tanto si los mismos son para los autobuses, comedores, patios o aulas, o vayan dirigidos a las personas adultas o el alumnado, y deben ser aceptables para todas las personas implicadas.

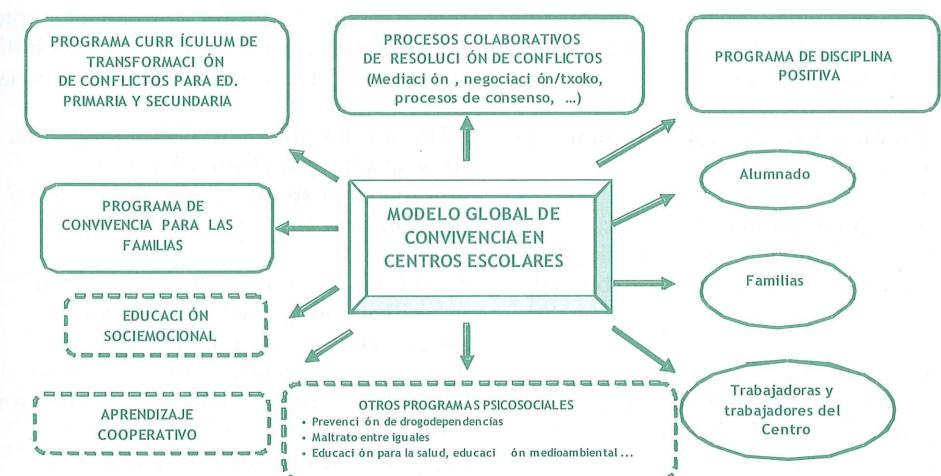
- El profesorado necesita apoyo a largo plazo para aprender la teoría y práctica de

la resolución de conflictos, hasta que se sientan confortables en su uso diario con sus compañeros/as y estudiantes.

- Cualquier innovación en el ámbito educativo requiere tiempo para establecerse. Por lo tanto, si queremos que el cambio se mantenga, hay que ofrecer a las nuevas incorporaciones la comprensión y las herramientas que el resto del personal ya posee.

- El efecto del programa en el entorno escolar depende de su integración global.

Observemos el modelo global en el siguiente esquema:



Fuente: GEUZ (Gatazka Eraldatzeko Universitate-Zentroa. Centro Universitario de Transformación de Conflictos)

12. Este modelo está siendo desarrollado en decenas de colegios de Euskadi y Navarra. La persona responsable de dicho proyecto es el Catedrático de GEUZ. Mas información en <http://www.geuz.es>

Análisis y Resolución de Conflictos Ramón Alzate Sáez de Heredia, a su vez, director científico de GEUZ. Mas información en <http://www.geuz.es>

## Fases de actuación para el desarrollo del plan global de convivencia

1. Difusión / Sensibilización.
2. Creación de una comisión de convivencia.
3. Diagnóstico/evaluación de la convivencia en el centro.
4. Formación.
5. Diseño/Elaboración de un plan global de convivencia escolar.
  - Priorización.
  - Coordinación.
  - Desarrollo progresivo de los programas.
6. Seguimiento.
7. Evaluación.

## Los programas de intervención

El modelo global de convivencia en centros escolares consta de cuatro programas que a continuación enumeramos:

### A) Programa currículum de resolución de conflictos

- Es un programa formativo práctico destinado al alumnado entorno a la convivencia, los conflictos y las habilidades para su manejo.
- Posee un conjunto de actividades instruccionales para el aprendizaje de conceptos y habilidades de resolución de conflictos en el aula.
- Basado en una metodología experiencial, es aplicado en el espacio de tutoría o por profesores/as del centro.

- Su objetivo es el aprendizaje en el aula de conceptos, habilidades y procesos para el manejo positivo y pacífico de los conflictos.

- Sus contenidos se estructuran de la siguiente manera: la dinámica del conflicto, aproximaciones al conflicto, emociones y conflicto, comunicación y cultura, habilidades para la comunicación eficaz, el manejo del conflicto y puesta en práctica del currículum.

### B) Programa convivencia para las familias

- Las familias se configuran como agentes clave en el desarrollo de cualquier plan de convivencia escolar y en este sentido, es necesario que se sumen al proceso de aprendizaje de habilidades de resolución de conflictos que sus hijos e hijas están llevando en el centro educativo a la vez que se establecen protocolos para el empleo de habilidades y procesos de resolución de conflictos en las relaciones familia-escuela.

- Dos son los objetivos de este programa: reforzar y apoyar el aprendizaje del alumnado y extender los objetivos de los programas al ámbito familiar.

- Las familias necesitan una formación específica donde puedan conocer el programa de resolución de conflictos aplicado en la escuela, reflexionar sobre el modo de afrontar los conflictos cotidianos en el hogar, reforzar a sus hijos/as en la práctica de la resolución pacífica de conflictos, adquirir habilidades básicas de comunicación y resolución de conflictos y conocer y practicar procesos sencillos para la resolución de conflictos cotidianos.

### C) Programa de disciplina positiva

- La disciplina es el aprendizaje del orden, la orientación y guía de la conducta y el dominio de la persona sobre sus propios actos.

- Desde el paradigma de la disciplina positiva caminamos en varias direcciones: del control o permisividad a la solución cooperativa de problemas, del poder sobre al poder con las personas, de la disciplina retributiva y castigadora a la disciplina restaurativa y reparadora y del aprendizaje directivo centrado en el profesorado al aprendizaje cooperativo centrado en el alumnado.

- El objetivo del programa consiste en reformular el sistema disciplinario del centro escolar adaptándolo a los principios y procesos de la disciplina positiva o democrática.

- El proceso para la reformulación consiste en: revisar la normativa implícita y explícita existente, sensibilizar y concienciar sobre la necesidad de una normativa en todo grupo, crear las normas de aula y sus consecuencias a través de la negociación y el consenso y hacer una revisión-seguimiento del funcionamiento de la nueva normativa.

### D) Programa de mediación escolar y otros procesos colaborativos de resolución de conflictos

- Es una herramienta más al servicio de un modelo de convivencia positivo y pacífico, contemplada en el marco de un programa de convivencia más amplio.

- Tiene carácter preventivo y educativo (transformativo).

- La mediación en sentido formal es un proceso de gestión y resolución de conflictos, donde las partes implicadas participan voluntariamente, guiadas por una tercera imparcial, que contribuye, desde la perspectiva de reforzar lazos sociales, a que construyan decisiones conjuntas.

- En la aplicación formal de las habilidades de resolución de conflictos debemos tener en cuenta los espacios formales y estructurados para la negociación entre personas, los programas específicos de mediación, los procesos de consenso para la toma de decisiones en el aula y en los claustros y las asambleas de clase, como órganos de toma de decisiones para el abordaje de situaciones conflictivas.

- En la aplicación informal de los procesos colaborativos deberemos tener en cuenta el desarrollo del respeto mutuo, la empatía y el diálogo en las relaciones cotidianas, la negociación informal, y la mediación informal del profesorado ante situaciones de conflicto.

- En el contexto escolar pueden existir mediadores y mediadoras pertenecientes a cada colectivo de la comunidad escolar (alumnado, profesorado y familias).

- En el diseño y gestión del programa de mediación deberemos tener en cuenta: a quien se dirige; qué conflictos se median; quienes hacen la mediación; cuántos participan en ella; como seleccionamos a las personas mediadoras; como se

coordinan los casos; cómo se desarrollan las sesiones de mediación y qué proceso de mediación se va a utilizar.

### Conclusión

La tarea de trabajar por la paz en los centros escolares tiene un largo y esperanzador camino. Las aulas, fiel reflejo de la realidad de nuestra sociedad, requieren continuas transformaciones que ayuden a la educación de una ciudadanía responsable. Y en esta tarea no podemos dejar solos a los centros educativos, porque esa tarea de construir la convivencia, aun siendo inherente a la misma estructura educativa, es competencia de toda la sociedad. El retraso en la incorporación de programas de resolución de conflictos en las aulas españolas debe ayudarnos a aprender de la experiencia de países europeos con amplia práctica e importantes resultados. En este sentido el abordaje de las diferentes conductas violentas a través de paradigmas restaurativos es una obligación y un reto frente para los centros educativos.

### Bibliografía

- ALZATE, R. (1999): "Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflicto", en BRANDONI F.: *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. Buenos Aires. Paidós.
- ALZATE, R. (2003): "Resolución de conflictos. Transformación de la escuela", en AAVV: *Aprender del conflicto. Conflictología y educación*. Barcelona. Grao.

COMMUNITY BOARDS y ALZATE, R. (2000): *Transformación del Conflicto: Currículum para Bachillerato y Secundaria*. Bilbao. Editorial Mensajero.

DEFENSOR DEL PUEBLO (1999): *Informe del defensor del pueblo sobre violencia escolar*. Madrid.

DELORS, J. (1996): *La educación encierra un tesoro*. Informe a la Unesco de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI. Madrid. Unesco/Santillana.

DÍAZ-AGUADO, M.J. (2006): *Convivencia escolar y prevención de la violencia*. Recuperado en Julio 2006 en [http://w3.cnice.mec.es/recursos2/convivencia\\_escolar/index.html](http://w3.cnice.mec.es/recursos2/convivencia_escolar/index.html)

GALTUNG, J. (1998): *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución*. Bilbao. Bakeaz/ Gernika Gogoratz.

GOLEMAN, D. (1996): *Inteligencia emocional*. Barcelona. Kairós.

GREENBERG, M. (2003): "La educación del corazón", en GOLEMAN, D: *Emociones destructivas, cómo comprenderlas y dominarlas. Un diálogo científico con el Dalai Lama*. Barcelona. Ediciones Vergara, Grupo Zeta.

HOPKINS B. (2004): *Just schools: a whole school approach to restorative justice*. London. Jessica Kingsley Publishers.

JUNTA DE ANDALUCÍA (2004): *Guía para elaborar un proyecto integral de "escuela: espacio de paz*. Plan Andaluz de educación para la cultura de paz y no violencia. Materiales de apoyo nº 1. Consejería de Educación y Ciencia.

[http://www.youth-justice-board.gov.uk/  
Publications/Downloads/RJ%20in%20Schools.pdf](http://www.youth-justice-board.gov.uk/Publications/Downloads/RJ%20in%20Schools.pdf)

ZEHR H. (1990): *Changing lenses. A new focus for crime and justice*. Scottsdale. Herald Press.

# **La emergencia de las así denominadas “bandas latinas” -inflexiones y reflexiones a pie de obra-**

**Angel Luis Maroto Sáez**  
**Nuria Manzano Brea**

## **Resumen**

En el presente artículo, los autores, presentan una aproximación al fenómeno de las así denominadas “Bandas Latinas” desde las reflexiones profesionales surgidas “a pie de obra” en el trabajo con adolescentes y jóvenes pertenecientes a estas agrupaciones como lugar hermenéutico o interpretativo del mismo en el ámbito de la Comunidad de Madrid. Esperamos que, tras su lectura, seamos capaces de situarnos de manera informada ante el fenómeno y nos permita avanzar en la generación de propuestas de intervención efectivas

## **Abstract**

In this article, the authors present an approach to the phenomenon of the so- call “Bandas Latinas” from the professional reflections arisen from the field work with adolescents and young people who belong to these groups as an hermeneutic and interpretative place in the Region of Madrid. We hope, after its reading, to be able to situate ourselves in an informed way in front of this phenomenon and to advance in the generation of proposals of effective interventions.

## **Palabras clave**

Temas sensibles, violencia juvenil, bandas latinas, práctica reflexiva, inmigración.

## **Key words**

Sensitive themes, young violence, “Bandas Latinas”, reflexive practice, immigration.

## **Autores Angel 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

## **Nuria Manzano Brea**

Diplomada en Trabajadora Social  
Coordinadora del Programa de Atención Temprana  
e Intervención en Situaciones Violentas causadas por Menores  
Asociación CENTRO TRAMA

## La emergencia de las así denominadas "bandas latinas" -inflexiones y reflexiones a pie de obra-

*"Así como es propio de un médico ignorante el no saber curar una enfermedad sin causar otra, así el que no puede corregir la conducta de los ciudadanos sino suprimiéndoles las comodidades de la vida debe confesar que no sabe gobernar a los hombres libres, y dedicarse a corregir su ineptitud y soberbia (...) refrene sus malas acciones y prevenga con leyes justas las de sus súbditos, mejor que dejar que las cometan para castigarlas luego".*

Tomás Moro, Utopía

*"Llaman violento al río que baja impetuoso, pero a las orillas que lo oprimen nadie las llama violentas"*

Beltolt Brecht

A diversos fenómenos violentos (bullying, agresiones en los espacios de ocio nocturnos, jóvenes que agraden a personas sin hogar y graban dichas agresiones en sus móviles, menores que agraden a sus ascendientes, episodios de violencia escolar donde los/las docentes son intimidados/as por los alumnos, actos de agresión contra el mobiliario urbano, reyertas entre grupos ultras de fútbol, agresiones de miembros pertenecientes a grupos de ideología nazi o neonazi) ha venido a sumarse –como fenómeno emergente en nuestro país– un tipo de violencia grupal llevada a cabo por menores –no sólo de origen latinoamericano pero mayoritariamente– que ha generado gran alarma social y que ha contribuido a forjar un imaginario social donde menor –latinoamericano– banda se ha convertido en una triada diabólica y donde el calificativo de Banda Latina “sirve para situar a un conjunto de jóvenes como si fuesen una unidad de acción, que

despersonaliza a sus miembros y sirve para definir un conjunto de características que los sitúa en un entramado determinado y dentro del imaginario social se construye como conflictivo y temido. En el momento actual se ha construido una identificación de los jóvenes latinos a una determinada banda creando así un concepto estereotipado de joven latino que comete una actividad delictiva concreta, correlacionado necesariamente con la afiliación a una de estas organizaciones, grupos, etc; de las mal llamadas bandas juveniles<sup>1</sup>.

### Barcelona

En el mes de Octubre de 2003, el joven de nacionalidad colombiana Reinaldo Tapias (Ronny Tapias) muere en manos de un grupo de jóvenes latinoamericanos en las inmediaciones del Instituto de Educación Secundaria de Barcelona donde realizaba sus estudios. Ronny Tapias era confundido con un miembro de los Latin Kings que estudiaba en el Centro al que perseguían tras un incidente entre un grupo de menores pertenecientes a los “Latin Kings” y otro grupo rival denominado los “Ñetas”. El caso desata una oleada de pánico moral frente al fenómeno de las “Bandas Latinas” y los periódicos empiezan a publicar noticias y reportajes de la triada diabólica (jóvenes-bandas-inmigrantes): “El asesinato de un adolescente en las cercanías de un instituto barcelonés en el que estudiaba representa un tipo de violencia que la ciudad no había sufrido hasta ahora. El temor a las bandas juveniles violentas ya es una realidad” (La Vanguardia, 02/11/2003).

### Madrid

El día 3 de Mayo de 2005 se produce en el Distrito madrileño de Villaverde la

75 Revista de  
Servicios Sociales  
y Política Social

muerte Manuel G. C., de 17 años de edad apuñalado, presuntamente, por un dominicano perteneciente a una de las así denominadas “Bandas Latinas”. La autoría de este hecho, tras las oportunas investigaciones policiales, se desvincula de las así denominadas “Bandas Latinas” pero, irremediablemente, se genera gran alarma social en el Distrito y se procede a la elaboración de un Plan de Seguridad Especial para el mismo.

Ambos hechos harán que -tanto los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado como los diversos agentes sociales que trabajan en el ámbito de protección y de la responsabilidad penal de menores- comiencen a preocuparse y a tomar este fenómeno emergente como una prioridad en sus agendas de trabajo poniendo en marcha acciones preventivas, asistenciales, de reinserción social y de control/represión policial.

Los medios de comunicación han sido los que, desde un primer momento, nominarán el fenómeno utilizando la denominación “Banda Latina” para designar a agrupaciones juveniles como los Latin Kings o los Ñetas. Y serán estos, junto con los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, los agentes sociales que contribuyeron, en un primer momento, a socializar determinadas informaciones –unas veces con base y otras no tanto- sobre el fenómeno aludido. Desde que emergiera el fenómeno, y sin ninguna perversa intención, se dio el nombre de “Bandas Latinas” a determinadas agrupaciones de menores –en principio parecían ser todos de origen latinoamericano– que, entre sus actuaciones, contaban con la realización de actos violentos o delictivos. A día de

hoy, al utilizar el término “Banda Latina” se ha generado un imaginario social colectivo que vincula, necesariamente a estos grupos, con el ejercicio de la violencia cuando en realidad, bajo este rótulo, se están englobando situaciones diferenciadas donde los actos violentos son ejercidos únicamente por un número mínimo de estos grupos y, dentro de estos grupos, sólo por un número ínfimo de sus integrantes y no por todos.

Los medios de comunicación han contribuido a la generación de prejuicios y actitudes racistas y xenófobas al intentar mimetizar el fenómeno emergente en nuestro país con el fenómeno de las “Maras” surgido en El Salvador o Guatemala, con los conocidos como “Chavos Banda” o “Claques/Clicas” de México, con las “Pandillas”, “Parches”, “Combos” o “Galladas” de Bogotá, o los “sicarios” de Colombia. Igualmente se ha vinculado el fenómeno a las “bandas juveniles” de Perú donde se da este nombre a grupos de pocos miembros y con un marcado cariz delictivo. Asimismo, en algunos documentales se ha utilizado el término “gangs”, exportándolo de Estados Unidos tal y como se utiliza en Los Ángeles o Nueva York. Además, se han buscado afinidades con las “Ganges”, “Galeras” y “Quadrilhas” de Brasil o las “Naciones” a “Grupos de Pandillas” de Ecuador.

1. Área de Investigación y Formación Social y Criminológica del Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada (CEFJE). “DEBAT A BAT: Agrupaciones de jóvenes latinoamericanos en el ámbito de la Justicia en Cataluña”. Barcelona. 2006.

Es de sobra conocido en el ámbito de las ciencias sociales que no es prudente ni conveniente extrapolar los datos y quererlos amoldar a otra realidad cuyo contexto e idiosincrasia puede, y de hecho lo hace, mostrar características específicas y desiguales con sus homónimos en otras latitudes y espacios socio-culturales. Esta generalización ha provocado en la ciudadanía una vinculación de los jóvenes de origen latinoamericano a estos grupos pudiendo -sin pretenderlo conscientemente- estar contribuyendo a la creación de lo que Erving Goffman denominara, en el estudio de la microsociología, como "estigma". Entendiendo por estigma la situación de inhabilitación para una plena aceptación social.

En el presente artículo, presentamos una aproximación al fenómeno de las así denominadas "Bandas Latinas" desde las reflexiones profesionales surgidas "a pie de obra" en nuestro trabajo con adolescentes y jóvenes pertenecientes a estas agrupaciones como lugar hermenéutico o interpretativo del mismo en el ámbito de la Comunidad de Madrid. Esperamos que, tras su lectura, seamos capaces de situarnos de manera informada ante el fenómeno y nos permita avanzar en la generación de propuestas de intervención efectivas.

### "Bandas Latinas" Aproximación a un tema sensible dentro de la intervención social

Cuando como es el caso del tema que nos ocupa en el presente artículo nos

74

hayamos ante una problemática social que podríamos definir como emergente (por lo que tiene de novedosa), se hace del todo preciso llevar a cabo proyectos de investigación social que nos permitan acceder a un conocimiento y análisis del mismo con visos de científicidad y llevar a cabo intervenciones basadas en información de primera mano más allá de prejuicios o estereotipos mediáticos. Para los profesionales de la acción, investigar supone conocer y rebelar a los demás, mediante el empleo de un método y unas técnicas que garanticen la validez y fiabilidad, algo que permanece oculto. Algo oculto no sólo porque nunca hasta ese monte hayan recabado la atención de otros investigadores sino porque el objeto, el colectivo o el fenómeno a investigar desean mantenerse opacos a miradas extrañas.

Como es el tema de las "Bandas Latinas" nos encontramos buscando información que permanece en manos de personas, grupos u organizaciones que quieren retenerla puesto que su relevancia les implica un riesgo físico, social o legal. A la hora de acceder a información de "primera mano" sobre las "Bandas Latinas" no es fácil acceder ni a sus miembros, ni aquellos profesionales (sobre todo técnicos de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado) que tienen un mayor conocimiento del fenómeno aludido.

Cuando nos acercamos a temas como "las Bandas Latinas" donde existe poca bibliografía, pocos datos y el colectivo es opaco a las miradas exteriores, nos encontramos ante un proceso exploratorio con un coste alto y que lo hace, muchas veces, en sí mismo inviable. De igual

forma, los profesionales de la intervención psicosocial nos encontraremos ante una falta de formación previa que encuentra su justificación en hallarnos ante la presencia de investigaciones de primera generación, trabajos pioneros, lo que implica que además de una parte de búsqueda de datos tienen otra de formulación de conceptos y medidas y generalizaciones e hipótesis con las que posteriormente testar y construir teorías explicativas.

### "Prima cuestio de nomine". La primera cuestión debe tratar sobre el significado de los términos

En relación al fenómeno aludido, el lenguaje y términos que están siendo utilizados por los diversos organismos o entidades que están trabajando en el abordaje del mismo muestran su inconsistencia. Se constata la no existencia aún, en nuestro país, de una definición consensuada sobre qué estamos queriendo decir cuando hablamos de "Bandas Latinas". De igual forma se desconoce si existen o no métodos de identificación de aquellos menores que pueden estar integrando estos grupos,-tanto por parte de la Policía Nacional como por parte de la Policía Municipal o la Guardia Civil, así como por parte de los sistemas de protección- que pueden tener relación con menores: salud, educación y servicios sociales.

A la hora de querer abordar un fenómeno como el de las "Bandas Latinas" que llega

a constituirse en "problema social", es imprescindible contar con datos de primera mano que ayuden a los profesionales que intervienen en el ámbito de infancia y juventud a dimensionar el fenómeno y poder, a posteriori, establecer estrategias de actuación.

En el momento actual, existen datos incompletos en relación al problema social objeto de estudio. Se desconoce el número real de grupos que pueden estar bajo el calificativo de "Bandas Latinas" y que pueden tener presencia en nuestro país, se conocen solamente la denominación de algunas de ellas, existen sólo aproximaciones del número de menores que pueden pertenecer a estos grupos, desconocemos igualmente su naturaleza: ¿por qué surgen? ¿qué buscan? ¿a qué responden?, no tenemos datos fidedignos sobre cómo se estructuran a nivel interno, carecemos de información de primera mano sobre si tienen o no normas de funcionamiento interno, composición por género y edad, motivación para el ingreso, distribución de roles y tareas, dificultades o no de abandonar estos grupos, si existen extorsiones o intimidaciones para el ingreso en las mismas, signos de identificación, lugares de captación o "reclutamiento" de nuevos miembros, etc.

Este desconocimiento generalizado del fenómeno puede llevarnos a poner en marcha actuaciones que queriendo generar respuestas a una "problemática emergente" terminen formando más parte del problema que de una posible solución, además de poder caer en una especie de "guerra preventiva" en la que todo grupo de menores integrado por inmigrantes

que se encuentren en un espacio abierto sea susceptible de sospecha. Esta dinámica puede llevarnos, sin pretenderlo, a la práctica de "políticas de tolerancia zero" o "políticas de cristales rotos" que someta a los menores a unos procesos de sobre-vigilancia y control por parte, tanto de los profesionales de la intervención social como por parte de los Cuerpos y Fuerzas de seguridad del Estado, lo que a todas luces se muestra como improcedente y, a medio y corto plazo, nada satisfactorio.

De cara a poder clarificar más este fenómeno, es preciso realizar una descripción de lo que se quiere significar cuando damos el calificativo de "BANDA" a una agrupación juvenil concreta. Con esta finalidad exponemos, a continuación, un conjunto de términos y definiciones relacionadas con el fenómeno que nos ocupa en el presente artículo:

– **BANDAS:** grupo organizado, jerarquizado y con finalidad delictiva. Composición inter-generacional y, a menudo, con un mando adulto. Optan por la carrera criminal.

– **CUADRILLAS:** agrupación de menores y jóvenes en el espacio público. Se dan en el ámbito urbano y responden a jóvenes de clases populares. Su finalidad principal no está asociada a actos delictivos.

– **NACIONES:** es un concepto de origen latinoamericano. Viene a ser una federación de cuadrillas. Es transterritorial y transnacional. Posee una estructura jerarquizada, con un claro componente simbólico e identificador. El caso

paradigmático de una nación es la así denominada THE ALMIGHTY LATIN KING AND QUEEN NATION (Todo Poderosa Nación de los Reyes y Reinas Latinos). Normalmente sus componentes hablan un mismo idioma, tienen una tradición común, poseen distintos grados de cohesión y tienen un fuerte componente simbólico e identitario.

– **ASOCIACIONES JUVENILES:** pueden ser formales o no e integra a diversas cuadrillas. Es un grupo, normalmente, supralocal estando presente en diversas partes del territorio. El grado de integración es diverso. Los jóvenes se agrupan por objetivos o afinidades. Un ejemplo de estas asociaciones es la Asociación Pro Derechos del Confinado "ÑETAS".

– **ESTILOS JUVENILES :** son imágenes transnacionales. Los jóvenes que lo tienen no están cohesionados ni estructurados. Responden a una forma estética agrupaciones juveniles de carácter local, no estructuradas ni cohesionadas, basadas en la música y la estética.

– **PANDILLA:** agrupaciones juveniles de base territorial local, estructuradas habitualmente en torno al ocio y tiempo libre y más extraordinariamente en torno a actividades ilícitas.

Teniendo presente la clasificación anteriormente expuesta es claro y meridiano que la nota distintiva que separa una Banda de cualquier otra agrupación es la opción por una carrera criminal, es decir, la comisión de actos delictivos como nota definitoria básica de estos grupos. Ante esta cuestión y desde el trabajo que venimos

- Con una distribución de roles diferenciada en base al género.
- Que establecen reuniones en medio abierto en lugares determinados identificables. (parques, canchas de baloncesto, bancos, muros de los barrios, etc).
- Que presentan una vinculación a un espacio o territorio urbano al que, supuestamente, se adscriben de manera identitaria y que es considerado como "suyo", en relación a otros grupos de características similares.
- Que comportan un conjunto de símbolos, argot y vestimenta propias señales de manos, graffitis, ropas características, joyas, etc.
- Que cuentan con unas parafernalias y "rituales" de entrada al grupo. (Posiblemente también de salida del mismo e incluso para pasar de un estrato inferior a otro superior dentro del grupo).
- Que, presuntamente, tienen una fuerte cohesión intra-grupal poniendo trabas ante los intentos de algunos de sus miembros de abandonar el grupo.
- Que, en ocasiones, incluye la realización de algunas actividades consideradas violentas, ilegales o delictivas

Teniendo en cuenta dichas claves definitorias, sólo podríamos estar hablando de "Bandas Latinas" cuando nos encontráramos ante agrupaciones juveniles compuestas mayoritariamente por jóvenes de origen latinoamericano

que tengan, entre sus fines, la comisión de actos delictivos. Sólo en estos casos sería admisible como válida la propuesta de reforma a la Ley de Responsabilidad Penal del Menor Ley 5/2000 que prevé como respuesta eficaz al nuevo fenómeno de delincuencia en bandas organizadas recoger aquellos delitos graves o delitos actuando en banda, organización o asociación. Esta reforma supondría para la franja de 14 a 16 años la posibilidad de imponer una pena de tres años como máximo pudiéndose aplicar régimen cerrado y, para la franja de 16 a 18 años hasta 6 años, pudiendo imponer régimen cerrado y, en caso de gravedad extrema necesariamente régimen cerrado de 1 a 6 años.

### La vinculación de las "Bandas Latinas" a los flujos migratorios y, de manera concreta, a los menores inmigrantes

La inmigración está en ese paquete de problemas sociales ligados a la globalización que la humanidad tendrá que gestionar en el Siglo XXI. La inmigración en tanto fenómeno que tiene una densidad presencial, una visibilidad y una capacidad para influir en la fisonomía de los grupos sociales a corto plazo, va a demandar modelos globales de gestión de flujos humanos más eficaces que los parches que estamos aplicando hasta el momento.

Las así denominadas "Bandas Latinas" como fenómeno emergente está ciertamente vinculado a los flujos migratorios y de manera más concreta

a los menores inmigrantes que, en su mayoría, –fruto de las reagrupaciones familiares– llegan a un nuevo país, , una nueva sociedad y una nueva cultura en la que se encuentran "de golpe" inmersos en nuevos parámetros de convivencia, nuevas formas de consumo, nuevas formas de vivir el espacio social urbano y de entender el tiempo, nuevas formas de relacionarse con los adultos, un sistema educativo también nuevo, unos nuevos sistemas de protección social desconocidos para muchos de ellos en términos de universalidad y equidad, una serie de obligaciones y también de derechos desconocidos para ellos hasta el momento y, todo ello, en una periodo vital –la adolescencia– definida por sus propios cambios y contradicciones.

La reagrupación de estos menores se produce, en la mayoría de las veces, en unas condiciones no del todo óptimas pues el proceso reagrupatorio lleva aparejados un conjunto de circunstancias y situaciones que provocan que para el menor sea, en muchas ocasiones, un suceso traumático. En un espacio corto de tiempo, los menores/adolescente reagrupados, se ven expuestos tanto a factores estresantes de carácter negativo como positivo.

- Por un lado, se ven en la tesitura de tener que aceptar, en muchos casos, –que no decidir– la necesidad de reagruparse con sus progenitores.

- Esta situación viene a producirse, en muchas ocasiones, tras un periodo de tiempo relativamente largo en el que los lazos emocionales y afectivos –pese a los intentos de ser mantenidos por sus padres vía telefónica, vía internet, vía

correo normalizado, a través de amigos o convencinos enviándole regalos, ropa, calzado, cartas, etc– se verán truncados. Es indudable que, fruto de la distancia y de no poder compartir su cotidianidad, habrán afectado de manera diferenciada la relación que se tenía con sus padres en el país de origen.

- Cuando uno deja su país no deja algo etéreo sino que deja cosas concretas: deja a sus amigos, sus redes sociales, su familia extensa, a veces a otros hermanos, a aquellas figuras que han venido haciendo las veces de "padres" o "madres" en el país de origen, su cultura, sus giros lingüísticos, sus comidas, su formas de actuar y divertirse, su centro escolar, sus paisajes, sus aromas, su biografía, su historia escrita hasta el momento en el que se produce la reagrupación.

- Y llega al país de destino: un país nuevo, con un clima distinto, con la misma lengua pero donde se habla distinto idioma, donde las comidas son diferentes y los olores también distintos, donde nada le es familiar, donde no conoce a nadie y donde carece de todo vínculo, incluso el familiar, que tendrá que volver a recrear.

- De golpe y en un espacio de tiempo demasiado corto debe hacer el esfuerzo de "adaptarse" a su nueva situación familiar, cultural, social, educativa, de ocio y tiempo libre, etc.

- Y, de repente, se encuentra viviendo en una casa que queda bastante lejos de lo que era "su" casa, compartiendo vivienda en muchas ocasiones con otros compatriotas (incluso habitación), donde el tiempo que tiene para volver a generar un tipo de

relación vincular con sus padres es bastante poco puesto que la jornada laboral de estos supera con mucho las 8 horas diarias.

- Se mueve en un entorno social que bien por el color de su piel, bien por su forma de hablar, bien por su forma de vestir, etc; le recuerda casi de manera permanente que "no es de aquí" y que la sociedad supuestamente de "acogida" es más bien una sociedad de "re-cogida" donde los autóctonos, de repente, parecen sentirse un "nosotros" frente a un "ellos": los "otros", los "extranjeros", los "de fuera".

- Además, se debe incorporar a un sistema educativo que nada tiene que ver con el de su país de origen y para el que no ha sido preparado previamente. Nuevas materias, nuevas formas de organización y de relación con los profesores, nuevos tiempos y espacios..

- Siente la necesidad, porque es un ser humano y por humano social, de generar relaciones con otras personas y, sobre todo y por su edad, de vincularse a un grupo de pares pero, siendo "inmigrante", generar relaciones sociales con los autóctonos, aún a día de hoy, no es fácil.

- Por eso, porque comparten momento vital y momento experiencial, porque se sienten compartiendo un "mismo proyecto migratorio", porque les vincula una experiencia vital como es el ser Peruano, Dominicano, Chino, Marroquí etc, en España. Porque sus sentimientos de soledad, de abandono en muchos casos, de incomprendión, de anhelo de lo que dejó atrás, de caer en la cuenta de que vivir en España no es precisamente el "the

"spanish way of live" prometido o anhelado; se ve en la necesidad de juntarse con sus homónimos y generar grupos.

El grupo se convierte así para el menor en:

- un lugar de referencia frente a la indiferencia mayoritaria,
- un lugar "estufa" donde encontrar calor humano donde solo encuentra relaciones distantes y de frialdad,
- un lugar en el que sentirse apoyado, consolado, escuchado y comprendido,
- un lugar donde, ¡por fin!, se siente a gusto y se siente alguien distinto a todos, un tu diferenciado y, a la vez, uno más entre sus iguales,
- un lugar en donde se abre la vida, las posibilidades de realización, de planificar quehaceres,
- un lugar donde desplegar su ser afectivo y sexual queriendo y dejándose querer,
- un lugar donde sentir que existen referentes útiles para ir definiendo su proyecto vital,
- un lugar también donde compartir recuerdos, experiencias pasadas, un ¿te acuerdas como era...? ¿te acuerdas como solíamos...?, etc

Por todas estas cuestiones no es extraño, es más bien natural, que los menores procedentes de otros países se agrupen, es mucho lo que les une, lo que les lleva a buscarse, a agruparse, a generar "capital

social". Esta adscripción a determinados grupos tiene todo que ver, como he señalado anteriormente, tanto con las características propias del periodo evolutivo en el que se encuentran como con su proceso vital-existencial (viviendo un proceso migratorio y de adaptación a una nueva sociedad de "acogida").

### ¿A qué modelo de sociedad y de ciudad se incorporan estos menores?

Desde nuestro trabajo cotidiano entendemos que, para un abordaje del fenómeno aludido en toda su complejidad y multicausalidad, debemos huir –en lo posible– de planteamientos simplistas y lecturas reduccionistas de la realidad a la hora de abordar cualquier problemática social. Por ello, creemos imprescindible acercarnos al fenómeno de las así denominadas "bandas latinas" desde una perspectiva sistémica donde dicho fenómeno encuentre visos de ser comprendido.

En el momento actual, la globalización y el modelo económico neoliberal –*que requiere para su mantenimiento y consecución el libre tránsito de mercancías y capitales mostrándose reticente al libre tránsito de personas negando así el derecho básico de todo ser humano a buscar su pleno desarrollo, bienestar y mejora de su calidad de vida*– está mostrando, de manera nítida, sus contradicciones y paradojas.

Este modelo neoliberal debe hacernos reflexionar sobre el tipo de sociedad que

estamos construyendo y el tipo de mensajes y valores que predominan en ella. Hoy por hoy, ciudades como Madrid –como está siendo construida– hace también que proliferen determinadas problemáticas sociales al no acompañar un modelo de crecimiento y desarrollo económico de un desarrollo social y cultural sostenible.

Actualmente nuestras sociedades y nosotros mismos estamos viviendo cambios absolutamente sustantivos en la trama que configura lo social: el crecimiento del desempleo, el trabajo precario, la aparición de brotes racistas y xenófobos, la aparición de nuevas pobrezas y de grupos de excluidos, así como el ensanchamiento que separa a ricos y pobres son todos ellos elementos que rompen con la sensación de seguridad y crecimiento sostenido e igualitario que teníamos y que parecía posible de consolidar.

Esta situación aparece ahora como una Nueva Cuestión Social, la cual no puede ser leída con las antiguas categorías ni abordada con los viejos métodos de gestión de lo social. Esta nueva cuestión social nos remite a nuevos fenómenos que generan nuevos escenarios e influyen en la constitución de los sujetos.

La ciudad es así, cada vez más, vista como un producto para vender, que obliga a competir para capturar inversiones, principalmente, extrajeras. La ciudad es hoy, en el contexto de la globalización, el lugar en el que se plasma la exclusión determinada por el valor agregado que cada uno está en situación de aportar al producto ciudad: la globalización excluye a las personas, a los territorios y

a las actividades que no producen o no contienen algún valor de interés para la economía mundial.

La idea de ciudad productiva ha crecido prevaleciendo sobre aquella de la ciudad como lugar de encuentro, de mediación y de integración social, no es la ciudad la que excluye, sino los mecanismos del mercado global respecto de los cuales la liberalización y la privatización son una elección casi obligatoria que administradores y actores locales tienen pocas posibilidades de contrarrestar, admitiendo que quieran hacerlo.

La creación de zonas de gran valor para las empresas, sobre todo para el tercer sector económico –empresas de (bio)tecnología, informática y servicios en general– necesita llevar a cabo una "*arquitectura y ordenación del territorio en base a la exclusión*", que afecta a una gran extensión de estas áreas. Esta exclusión no pasa solo por lo espacial sino que también supone la exclusión social de las personas con problemas sociales, es decir, los "descargados", los "indeseados", o "los perdedores del capitalismo digital" al decir de Böhnisch y Schröer, porque ello "molestan" y entorpecen la vida y el desarrollo de la "ciudad emprendedora" en los centros de la economía.

Estas políticas sociales y urbanas suponen una manifestación más de la nueva "cuestión social" suponiendo la apertura de la brecha entre ricos y pobres. El aumento de la exclusión social y espacial de los "indeseados" lleva cada vez más al nacimiento y refuerzo de un "muro invisible". A lo largo de este "muro invisible" se crea una división o

dicotomización de la ciudad: las personas socialmente desfavorecidas no tienen nada que hacer en la "ciudad emprendedora"; que está pensada para las personas con éxito, para los "global players" o "ganadores del capitalismo digital", aquellos que disponen de las posibilidades sociales y económicas para adquirir el acceso a esos lugares. Se trata de una puesta al día del antagonismo centro-periferia de la Geografía radical. *"Estamos ya y avanzamos aparentemente a pasos muy rápidos hacia una sociedad dicotómica, cada vez más diferenciada entre ricos y pobres y cada vez con mayor distancia entre las partes. Cada una de ellas con sus metas individuales"* (Marchionni, 1999, p 35).

Esta tendencia ligada a una globalización económica en aumento, del llamado "capitalismo digital", ya no lleva automáticamente a una emancipación social y a la autonomía de todos los miembros de la sociedad, sino –según el principio posmoderno de la división laboral fragmentada– a un aumento de la liberalización social de una parte de la sociedad y por otro a una regresión social de los grupos "no productivos" de la sociedad como es el caso de los jóvenes, por ejemplo. Esta tendencia contrasta con la idea de una sociedad altamente integradora, en la que todos disfrutan del aumento del bienestar y que los "optimistas sociales" de corte Hayekiano llaman el "efecto ascensor".

Tenemos necesidad de re-pensar e imaginar la ciudad en su conjunto, de manera integrada, teniendo en cuenta todas las dimensiones que hay en la ciudad. La ciudad debe ser re-pensada e imaginada para su futuro sostenible desde su triple

perspectiva, es decir, como *URBS*, como *CIVITAS* y como *POLIS*. Eso es lo que le falta a la ciudad de hoy: *urbanización, ciudadanía y política*. La construcción de una ciudad mejor y sostenible pasa por la construcción de entornos habitables (*urbs*), por la construcción de civismo –espacios públicos, educación, escuelas, sanidad, solidaridad, servicios sociales, etc– (*civitas*) y, por supuesto, también *polis* (igualdad social, democracia, participación real y efectiva, predominio de los intereses generales, control de la administración pública democráticamente elegida, etc).

Los profesionales de la intervención psico-social y educativa no podemos ni debemos olvidar que la ciudad y el territorio se planifican para sus habitantes, que el continente se organiza en función del contenido, para que sus habitantes vivan mejor. El planeamiento urbano debe servir para disminuir siempre la segregación social y la exclusión. Lo cual debe ser realizado a través de la inversión pública y la construcción de equipamientos y servicios accesibles para todos los ciudadanos. Debe evitarse *SIEMPRE* la construcción de una ciudad fragmentada y segregada.

El espacio social de la ciudad se construye en buena parte a través de la vivienda y del mercado de la vivienda, y con la construcción de equipamientos e infraestructuras. El mercado de la vivienda, que en nuestro país es muchas veces poco transparente, asigna las personas al espacio en función del nivel de rentas. Por ello contribuye a una fragmentación de la ciudad. Por un lado, urbanizaciones para grupos de rentas altas, exclusivas, cerradas, con equipamientos refinados

que hacen la vida más agradable en el alojamiento privado y en el cerrado espacio colectivo. Por otro, la ciudad de los pobres, de los "desechables", los cascos antiguos degradados, las periferias marginales, la infra-vivienda.

Las ciudades son también sus ciudadanos y ciudadanas, y el uso que éstos y éstas hacen del espacio construido. Los habitantes no se distribuyen homogéneamente sobre el espacio urbano. Hay diferencias socio-espaciales, que van desde los cambios de densidad, a la misma heterogeneidad social del espacio, desde los barrios de los ricos a los de los pobres, cada uno con sus características diferenciales.

Las ciudades son desde el comienzo del desarrollo urbano espacios que han crecido con la llegada de habitantes de afuera, es decir, lugares de inmigración. Lo cual se acentúa todavía más hoy con las migraciones internacionales. La ciudad es un crisol donde se funden las culturas. Pero eso requiere hoy, tiempo, escuela pública, acceso al mercado de trabajo y a los equipamientos sociales, así como objetivos sociales claros.

Pero estos menores inmigrantes y también los adultos, llegan en un momento de claros reajuste en lo económico que lleva a limitar los gastos en las tradicionales áreas de la Política Social (Empleo, Vivienda, Servicios Sociales, Sanidad, Educación y Pensiones) provocando una verdadera carrera de *"luchas por el acceso a los recursos"* de aquellas capas de la población que, como los inmigrantes, se encuentran más desfavorecidas.

Estos menores llegan en un momento en el que se llevan a cabo intentos más o menos solapados de privatizar las áreas anteriormente aludidas, de recortar las prestaciones sanitarias y sociales, de generar un sistema educativo a distintas velocidades, de un mercado laboral flexibilizado al máximo dando cabida a que se den en su seno verdaderas situaciones de explotación laboral y salarial, donde se mira con incertidumbre al futuro no sabiendo muy bien si lo que hoy conocemos como "pensiones" serán generalizables a las generaciones por venir, con un mercado de vivienda entregado a la especulación y que segregá determinadas zonas urbanas generando, necesariamente, que aquellas familias y personas con menos ingresos se concentren en determinadas áreas de la ciudad, etc.

A todo esto le debemos sumar que estamos generando una sociedad donde la persona ha dejado de ser concebida como ciudadano de la *polis* para pasar a ser tenido en cuenta en tanto consumidor de productos. Eres en tanto consumes y en función de lo que puedes comprar lo que entrega a muchos menores y jóvenes a vivir en una situación permanente de aquello que Merton señalara como "Anomia". Es decir. Muchos de los menores tanto inmigrantes como autóctonos se ven en la necesidad –mediada y mediática– de tener que acceder –como sea– para "ser" a determinados productos del mercado pero su situación social, familiar, vital y, sobre todo, económica impide en muchas ocasiones este acceso lo que le aboca a una frustración constante en la dialéctica medios fines.

## ¿Son las "bandas latinas" o es la violencia el problema?

Hoy por hoy, la violencia se ha generalizado y, por si fuera poco, asistimos a la generación de mil y un eufemismos para tapar, disimular o desviar las miradas de ciertos acontecimientos que, al decir popular, "claman al cielo": la invasión de Irak, la prisión de Guantánamo, la inoperancia de organismos internacionales como la ONU, las decisiones de organismos como el BM, el FMI o la OMC, la edulcoración permanente del lenguaje que denomina "daños colaterales" al asesinato de miles de personas, etc.

Creemos que el problema hoy es la violencia en sí, la violencia generalizada y sobre todo la violencia como manera normalizada de abordar e intentar resolver los conflictos. Basta ver las formas de "diálogo" que se producen en los programas más "naïf" de la televisión, el conjunto de conflictos armados que existen actualmente en el mundo, la gestión de las discusiones familiares, las situaciones de acoso escolar, las situaciones de acoso laboral, las situaciones de violencia intrafamiliar, las discusiones de los conductores en la carretera que acaban muchas veces en urgencias, etc; para caer en la cuenta de que la violencia, lejos de ser algo inusual, es algo más bien bastante habitual.

¿Qué tipo de referentes, qué mundo de valores estamos enseñando a las nuevas generaciones después de todo lo dicho? Son menores si, pero no son tontos y todas estas cuestiones, con otras palabras, quizás con otros matices pero igualmente sonoras, son

cuestionadas, pensadas y reflexionadas por los ellos y ellas.

En medio de este panorama nada halagüeño es preciso tomar en consideración una forma específica de ejercer la violencia que es la que están produciendo algunos menores vinculados a estos grupos. Lejos de echar mano del manido remedio de "mano dura", "tolerancia cero" o la conocidas políticas de "cristales rotos" siempre medidas políticamente más efectistas desde el punto de vista del "marketing mediático" pero cuyo fracaso probado en ciudades como Nueva York o México son ya evidentes para quien las quiera entender, la forma de abordar un fenómeno emergente como es el de los actos violentos cometidos por algunos menores de algunas de las así denominadas "bandas latinas" debe pasar por la puesta en marcha de diferentes medidas en las diferentes áreas del actuar político.

### (In)Conclusiones. Aportes para una lectura profesional" de este fenómeno emergente

Conforme a la expresión de Donald Schön, los profesionales de la intervención social somos o debiéramos ser "*prácticos reflexivos*" desarrollando un tipo de conocimiento basado en la reflexión. No una reflexión después del evento, sino una reflexión durante el mismo. El práctico reflexivo deviene potenciado a través de la práctica reflexiva, la crítica ideológica y la reconstrucción racional de posibles cursos de acción en el futuro. Así construida, la práctica reflexiva tiene

una agenda profesional de mejoramiento de la práctica y otra agenda política, orientada a desarrollar la autonomía de los prácticos, el juicio profesional informado, la toma de decisión y la auto realización individual y colectiva contribuyendo a una democracia igualitaria. Por ello, es preciso que los profesionales que trabajamos en interacción directa con estos menores inmigrantes (integrantes o no de grupos violentos) tomemos en cuenta algunas consideraciones, a saber:

– La existencia de este fenómeno emergente supone, sin duda, prestar atención al mismo en toda su complejidad ya que requiere un abordaje sistémico desde el reconocimiento de un origen estructural y multicausal.

– Es preciso tomar conciencia del absoluto desconocimiento que existe entre los profesionales de la intervención social del fenómeno descrito, por lo que se hace imprescindible la elaboración de estudios de campo de corte etnográfico que más allá del impacto mediático nos sitúe en el mismo evitando toda estigmatización, la sobre-generalización y la alarma social. Estos estudios deberían estar basados, siguiendo los planteamientos de Irene Vasilachis, no en una epistemología del sujeto cognosciente sino en una epistemología del sujeto conocido

– De igual forma, debemos hacernos conscientes de nuestra falta de competencia intercultural lo que debe llevarnos a formarnos y a desarrollar una actitud de apertura ante lo novedoso y lo extraño dejándonos "afectar" por las diferentes realidades socio-personales de los "nuevos ciudadanos".

– No olvidar la clave de género (construcción de la masculinidad) y la construcción de la realidad desde los mundos referenciales de estos menores en una sociedad en la que la violencia está generalizada.

– Necesitamos nuevas claves de lectura y nuevas herramientas de intervención profesional para el abordaje de estos menores. Entender por qué determinados menores pasan a formar parte de estos grupos, qué hace que se mantengan, cuál es el proceso de transformación y disolución de estos grupos y qué metodologías de acción desarrollar para fomentar su inclusión social son nuevas claves para un futuro prometedor.

– Desde el trabajo de calle (outreach) vemos necesario desarrollar todo un trabajo de motivación al cambio y de empoderamiento personal de estos menores, así como establecer metodologías novedosas que, desde una intervención temprana, eviten el ingreso de nuevos menores a estos grupos y permitan la salida de los ya los integran.

– La Mediación entre Bandas como "política de reducción de daños" y elemento conciliador.

– La familia de estos menores, como agente socializador por excelencia, debe convertirse en un foco privilegiado de actuación. Discriminación no sólo es tratar diferente a quienes son iguales, sino que también discrimina quien trata igual a quienes son diferentes. Nuevos problemas-Nuevas respuestas.

- Trabajar con la sociedad en su conjunto la sensibilización para la convivencia intercultural de cara a evitar brotes xenófobos y racistas de la población autóctona.
- Definición de nuevas políticas sociales que –desde un análisis de la realidad– permitan la inclusión de la población inmigrante potenciando una diferencia que no es desigualdad y defendiendo aquellas universalidades que son liberadoras y no destruyen la particularidad.
- Abordar el fenómeno desde la consideración de estos grupos como asociaciones de jóvenes o agrupaciones juveniles sin por ello obviar que en el seno de algunas de ellas se producen fenómenos violentos.
- Establecer vías y canales de diálogo y negociación con estos grupos tanto de cara a su conocimiento como a escuchar aquellas cuestiones que tengan que plantear. Primero conocer, después actuar.
- Desarrollar programas de co-desarrollo que permitan trabajar en el país de origen la reagrupación familiar con los menores así como la utilización racional de las remesas económicas permitiendo la generación de cooperativas y proyectos de empleo con viabilidad futura en el país de origen.
- Concienciar y sensibilizar a los medios de comunicación sobre sus funciones como "constructores y mediadores de la realidad". En este sentido habría que dirigir esfuerzos de cara a vincular los desarrollos periodísticos a su código deontológico y a evitar amarillismos mediáticos.

- Dotar de formación a los profesionales que trabajan en el ámbito de menores de cara a poder abordar la intervención desde el respeto y conocimiento de la diversidad étnica y cultural.
- Crear mesas de trabajo e intervención conjunta en aquellas zonas, distritos o municipios donde las situaciones violentas causadas por menores (sean las que sean) se muestren con mayor virulencia yendo hacia el establecimiento de planes y estrategias integrales de actuación.
- Desarrollar programas que permitan a las familias inmigrantes conciliar la vida familiar y laboral: guarderías de 0-3 años, creación de programas de mentoring que permitan a los menores contar configuraciones de referencia adulta cuando los padres no pueden estar con ellos por cuestiones laborales, desarrollar programas destinados a padres y madres orientados a la dotación de habilidades parentales y parentales para la adecuada educación de sus hijos, etc.
- Dotar de más equipamientos sociales, culturales y deportivos para los jóvenes fomentando su participación activa en la gestión de los mismos. Que sean protagonistas reales en los contenidos de las actividades a realizar. Muchos de nuestros programas "técnicamente correctos" no responden a las necesidades, gustos y aficiones reales de estos menores cuyos hábitos y costumbres vinculadas al ocio son bastante diferentes. En nuestro país hemos ido cercenando las posibilidades de participación real y activa sobre todo de los jóvenes pero, muchos de estos menores, vienen de entornos donde el desarrollo comunitario, el trabajo junto con otros, el

crear redes es algo habitual y habría que tomarlo como potencialidad a fomentar.

– La ciudad no puede estar pensada solo para vender y comprar o para transitar con los vehículos. Debemos generar espacios públicos que puedan ser "tomados" por los jóvenes y hacer uso de los mismos como si fueran propios.

– Debemos evitar el endurecimiento de la Ley de Responsabilidad Penal del Menor creyendo que así estaremos contribuyendo a un aumento de la seguridad ciudadana. Estaremos, eso sí, acallando conciencias y generando situaciones "virtuales" de tranquilidad pero no estaremos abordando el fenómeno en su raíz.

– Unido a lo anterior, es preciso generar y dotar nuevos programas de Educación y Captación Activa de Menores en Medio Abierto. La figura del profesional que trabaja en la calle en la localización, captación y motivación de menores de cara a la realización de actividades que puedan ser de su interés, que les doten de herramientas para la vida activa y adulta, que les oriente, que les confronte. Volver a hacer de la calle un espacio educativo, saliendo de los despachos y yendo allí donde los problemas se producen.

– Crear Equipos de Trabajo de Calle en horario nocturno y en fines de semana que permita acceder a aquellos grupos de menores más vulnerables y con más riesgo de poder llegar a verse inmersos en situaciones violentas.

– Re-pensar la ciudad y la ciudadanía. Es necesario que pensemos en qué tipo de ciudades estamos construyendo y para ser vividas por quiénes. Actualmente se están produciendo concentraciones urbanas de

población de distintas nacionalidades en áreas muy concretas donde se reproducen situaciones de racismo, xenofobia y una constante competencia por el acceso a recursos (becas de comedor, guarderías, becas para libros, rentas mínimas de inserción, etc).

## Bibliografía

- Área de Investigación y Formación Social y Criminológica del Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada (CEFJE). "DEBAT A BAT: Agrupaciones de jóvenes latinoamericanos en el ámbito de la Justicia en Cataluña". Barcelona. 2006.
- BERZOSA, R. (2000). ¿Qué es eso de las tribus urbanas? Bilbao: Desclée de Brouwer.
- BROTHERTON, D.C.; BARRIOS, L. (2003) The Almighty Latin King and Queen Nation. Street politics and the transformation of a New York City gang. New York; Columbia University Press.
- CERBINO, M (2004). Pandillas juveniles. Cultura y conflicto de la calle. Quito. El Conejo & AbyaYala.
- COLUBI, P (1997). El ritmo de las tribus. Barcelona: Alba Zoom.
- COSTA, P-O; Pérez, J.M.; Tropea, F (1996). Tribus urbanas. Barcelona. Paidós.
- DONALD, M (1995) "Tribus urbanas: los hijos de la cultura postindustrial". Cuadernos de Realidades Sociales, 45-46: 25-44.
- FEIXA, M (coord) (2004) "De las tribus urbanas a las culturas juveniles". Revista de Estudios de la Juventud, 64.

# El síndrome de burnout en profesionales que trabajan en violencia de género

Encarna Canet Benavent  
Esperanza García Cuenca

## Resumen

El burnout surge como respuesta a una situación de estrés laboral crónico, no es un trastorno individual, sino las reacciones aparecen al trabajar con determinadas temáticas y condiciones laborales. En este artículo se señalan los factores de riesgo de sufrir burnout en profesionales que trabajan con violencia (contaminación temática, traumatización vicaria y traumatización de los equipos) y las estrategias de cuidado que pueden desarrollarse (a nivel individual y de equipo).

## Abstract

Burnout is a response to chronically stressful workplaces. It is not an individual problem but a response that appears to be a reaction against certain subjects and working conditions. In this article we will look at the risk of suffering burnout among professionals who work with violence (the subject of contamination, vicarious traumatisation, and traumatisation of the team) and care strategies which can be implemented (at both individual and team care).

## Palabras clave

Burnout, violencia de género, riesgo de burnout, estrategias de cuidado, profesionales.

## Key words

Burnout, gender violence, risk burnout, care strategies, professionals.

## Encarna Canet Benavent

Trabajadora Social, especializada en violencia familiar. Master en Orientación y Asesoramiento Familiar. Docente en temas de violencia de género. Profesora Asociada del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universitat de Valencia. Miembro de la Junta de la Asociación de Terapeutas de Familia de la Comunidad Valenciana (ATFCV).

## Esperanza García Cuenca

Psicóloga, Master en Psicología Clínica y de la Salud, Master en Terapia Familiar Sistémica. Terapeuta de Familia y Pareja acreditada por la FEAP. Presidenta de la Asociación de Terapeutas de Familia de la Comunidad Valenciana (ATFCV)

Cuando hablamos de la intervención profesional con víctimas de violencia de género casi siempre nos referimos a la necesidad de proporcionar a éstas una atención adecuada, respetuosa, abierta y empática. Una atención en la que la mujer se sienta bien tratada por las y los profesionales y en la que se le proporcione la información necesaria y oportuna para que sea ella quien libremente tome la opción que considere mejor.

De lo que no se habla tanto en referencia a la intervención profesional con víctimas de violencia de género, es del estado y las condiciones en las que trabajan las profesionales que intervienen en esta área profesional y lo que para ellas puede llegar a suponer. Las autoras de este artículo, tras años de experiencia en atención directa a víctimas en situaciones de emergencia, consideramos primordial a la hora de una buena intervención profesional tener en cuenta no solo a la víctima y a su agresor sino también a las profesionales como el elemento básico de los recursos de atención.

En el presente artículo trataremos de explicar porque consideramos tan importante el "cuidado de las cuidadoras".

## Que es el síndrome de Burnout

No existe una definición unánimemente aceptada sobre lo que significa este término pero vendría a ser algo así como el "Síndrome del profesional quemado". Donde sí hay consenso es a la hora de considerar que surge como respuesta a

una situación de estrés laboral crónico provocado por las circunstancias que rodean al profesional.

Siguiendo a Gil-Monte y Peiró, el Síndrome de Burnout se caracteriza por:

1- *Cansancio o agotamiento emocional:* progresiva pérdida de energías, desproporción entre el cansancio acumulado y el trabajo realizado, pérdida de la capacidad de disfrutar con las tareas, mayor irritabilidad.

2- *Despersonalización:* actitud negativa hacia los usuarios como mecanismo de respuesta a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza que produce el trabajo continuado con personas que sufren

3- *Abandono de la realización personal:* la profesional se aparta de las actividades familiares, sociales o recreativas.

El Burnout se produce básicamente porque las condiciones de trabajo y el entorno en el que se desenvuelve éste, provocan un continuo estrés en la profesional. No se trata de una cuestión individual que afecta a algunas en particular, sino que puede afectar a todo un conjunto de trabajadoras. A diferencia de otros tipos de estrés, no desaparece con el descanso.

El Burnout puede afectar a todas las profesiones asistenciales pero especialmente a dos: la docencia y la asistencia a víctimas (Ana María Arón). Los factores que contribuyen a su aparición son:

- *Elementos del contexto:* condiciones físicas y sociales del trabajo, la necesidad emocional

de las personas a las que se asiste, la falta de coordinación y directrices que produce incertidumbre en la profesional, la falta de recursos para poder atender a las necesidades de nuestras usuarias, las críticas externas que se reciben...

- *Condiciones personales de la trabajadora:* deseo de obtener resultados brillantes, trabajadoras muy comprometidas con el dolor y el sufrimiento, personas entusiastas, con gran nivel de implicación personal en el trabajo, autoexigentes...

El término Burnout fue utilizado por primera vez por Freudenberg (1974) para referirse a los problemas de los Servicios Sociales. En 1977 Maslach difundió este término para referirse a una situación que cada vez era más frecuente: los trabajadores de los servicios humanos, después de años de dedicación, acaban "quemándose". (Guillén Gestoso, C y Muñoz Colera, AM).

En Noviembre de 1981 se celebró en Filadelfia la primera conferencia nacional sobre el burnout. Quedó establecido que la importancia de este nuevo fenómeno se debía a tres motivos fundamentales:

- La importancia cada vez mayor de los servicios humanos como agentes de bienestar individual y colectivo.

- La mayor exigencia que los usuarios hacen de los servicios sociales, los educativos y los sanitarios.

- El conocimiento de los efectos negativos del estrés, tanto en las personas como en las organizaciones.

## Cómo afecta este síndrome a las profesionales que trabajan en violencia de género

Como ya hemos visto anteriormente, el síndrome de burnout afecta sobre todo a las profesiones asistenciales y mucho más a aquellas que trabajan con personas en situación de vulnerabilidad o situaciones de estrés. Según señala Ana María Arón, el trabajo en el área de la violencia podría describirse como una profesión de alto riesgo, ya que se está expuesta en mayor grado al desgaste y agotamiento profesional, lo que implica que para trabajar en estas áreas es importante tomar precauciones.

## ¿Por qué las trabajadoras en contacto con la violencia tienen más riesgo de padecerlo?

En el ámbito de la violencia aparecen una serie de factores de elevado estrés tanto para las usuarias del servicio de atención como para las profesionales, lo cual, sumado a la habitual falta de recursos con que nos encontramos en el entorno de los Servicios Sociales, conllevaría a que sean estas profesionales las de mayor riesgo de padecer burnout. Entre estos factores destacamos:

a- *Situaciones de necesidad y de violencia:* la mujer víctima de violencia de género que acude a un servicio de atención a la mujer acude en situación de ansiedad, miedo, con muchas dudas, se encuentra en una encrucijada en la que se ve incapaz de tomar decisiones, se ve sola y aislada, siente

temor ante los procesos judiciales a los que se tenga que enfrentar... No estamos hablando de una atención en la que haya que proporcionar una información simplemente, sino que en muchos casos por parte de la profesional hay que realizar una intervención urgente y no equivocarse puesto que puede peligrar la integridad física y/o psíquica de la mujer y sus hijos e hijas.

b- *Hay que dar respuestas urgentes sin tener recursos suficientes:* la valoración de la situación de riesgo y peligrosidad en la que se encuentra la familia queda en manos de las profesionales (fundamentalmente Trabajadora Social y Psicóloga). Puede darse el caso en que la profesional considere que es urgente que la mujer salga del domicilio en prevención de nuevas agresiones que ya han sido anunciadas, pero que la mujer no considere necesaria esa salida. Puede darse el caso también que aun considerando ambas necesaria esa salida los recursos de emergencia y/o los centros residenciales tengan todas sus plazas ocupadas.

c- *Usuarias que se hacen dependientes de la profesional:* precisamente por el aislamiento al que somete a la mujer su maltratador, ésta ve en la profesional su tabla de salvación y pueden producirse situaciones de excesiva dependencia que ahoguen a la profesional en la toma de muchas decisiones que corresponden a la mujer.

d- *Dificultad de desconectar al salir del trabajo:* la temática de la violencia de género y contra los y las menores es muy intensa y en ocasiones es difícil olvidarse de los casos atendidos durante la jornada laboral nada más terminar ésta, máxime cuando además

es un tema de actualidad en los medios de comunicación.

e- *Conflictos de ética profesional:* en ocasiones pueden darse conflictos ideológicos en las profesionales dado que las directrices a seguir por los servicios en los que desarrollan sus funciones pueden divergir de lo que marcan nuestros Códigos Deontológicos. Pondremos un ejemplo para que sea más claro: imaginemos que tras atender a una mujer víctima de maltrato, ésta nos pide que no realicemos ninguna acción puesto que ella solo quería información, pero que no desea ni denunciar, ni solicitar Orden de Protección, ni romper con su agresor... y además nos dice que si éste se enterase de que ha acudido a nuestro servicio, seguro que la mataría. Pues bien, con este ejemplo, muy habitual por otra parte, nuestro Código Deontológico nos obligaría a respetar la decisión de la usuaria y a guardar el debido secreto profesional; sin embargo la legislación actual nos obliga como profesionales concedoras de una situación de violencia a denunciar ante las instancias pertinentes, máxime si existen menores en la familia.

f- *La profesional se cree responsable de lo que le pueda pasar a la mujer:* el proceso de empatía que se requiere por parte de la profesional para la atención de las víctimas provoca que en ocasiones la profesional sufra el miedo a que esta mujer pueda ser víctima de una nueva agresión o incluso pueda perder la vida. Este tema debería de tratarse a nivel emocional con todas las componentes de los equipos profesionales, al mismo tiempo que consideramos urgente la supervisión de apoyo para que

las trabajadoras no se vean solas en la intervención de casos.

g- *Demandas excesivas con respecto a la oferta de profesionales y recursos:* la tónica general de los Servicios Sociales en cuanto a carencia de recursos profesionales, materiales, económicos, etc se ve trasladada al campo de la atención especializada a víctimas de violencia de género, a pesar de las continuas medidas, planes y proyectos que se están poniendo en marcha en los últimos años.

h- *Necesidad de formación continua de las profesionales que trabajan en este ámbito:* Si en todos los ámbitos de los Servicios Sociales, del Trabajo Social y de la Psicología es necesaria la formación continua de los/las profesionales, mucho más en este campo en el que confluyen toda una serie de elementos pertenecientes a distintas disciplinas que hemos de integrar en nuestro hacer profesional diario: técnicas de entrevista, técnicas de relajación y control del estrés, conocimiento de la legislación básica, cómo actuar en casos de crisis y catástrofes, tramitación de órdenes de protección, realización de informes, intervención terapéutica con los menores, conocimiento de idiomas para poder atender a las mujeres de otros países, conocimiento básico de las culturas de esos países, formación en prevención del Burnout, conocimiento de los recursos con los que contamos... Consideramos que esta formación interdisciplinaria ha de ser proporcionada a las profesionales desde la propia organización en la que trabajan y dentro de su horario laboral y si no se proporciona se las obliga a trabajar sin los recursos necesarios y con una menor

calidad en la atención, lo cual supone una nueva carga emocional para ellas.

i- *Muchas veces falta la supervisión de casos y la evaluación del servicio.* Tan importante como la formación de los equipos es también la supervisión continua de casos y la supervisión educativa. Es necesario que las intervenciones sean constantemente evaluadas por personal experto y externo al servicio, para intentar aprender y mejorar con cada caso y para que, como hemos dicho anteriormente, las decisiones que tome una profesional en cada caso sean decisiones colegiadas e interdisciplinarias y no decisiones individuales ("sola ante el peligro"). Hemos de intentar combatir el aislamiento de las mujeres que atendemos pero también el nuestro. Además de la evaluación individual es importante que por las autoridades pertinentes se realice la evaluación de los servicios que atienden a las mujeres con el fin de supervisar si se cumplen los objetivos del servicio y si éste se da en las condiciones de calidad que exige esta problemática.

j- *Imposibilidad de acabar con las necesidades y la violencia.* Las profesionales que trabajamos en el ámbito de la violencia hemos de tener en cuenta que nuestras intervenciones sirven para que la víctima tenga la opción de romper con su situación de violencia y mejorar su calidad de vida con los recursos que le podemos ofrecer. Pero también hemos de saber que con nuestras actuaciones no podemos acabar definitivamente con la violencia de género puesto que para ello es necesario tomar medidas de carácter macrosocial que eliminan aquellos factores del sistema en que vivimos que contribuyen al

mantenimiento de la violencia en todas sus facetas (violencia de género, mobbing, violencia entre iguales, violencia contra las personas mayores, homofobia, xenofobia, edadismo, explotación...). Medidas que por el momento no están en nuestras manos. Hemos de ser realistas para evitar la frustración, el desengaño y la impotencia.

k- *Necesidad de las profesionales de sentirse motivadas y gratificadas.* En muchos casos, la precarización laboral que también sufren las profesiones asistenciales, ha llevado a que profesionales del ámbito de la violencia de género no estén lo suficientemente bien remuneradas como para que compense a nivel individual este trabajo. Muchas organizaciones no aplican todavía las premisas de la conciliación de la vida familiar y laboral. Además si no reciben motivación por parte de la organización ni tienen elementos gratificantes a nivel personal y profesional, es bastante frecuente que terminen "quemándose" y abandonando el equipo, precisamente cuando mayor es su experiencia y formación.

### Algunos síntomas de este desgaste profesional

– *Síntomas conductuales* como llegar tarde al trabajo, absentismo laboral, trabajar muchas horas pero lograr poco, pérdida del entusiasmo, dificultad para frustrarse, aburrimiento ante las tareas, dificultad para tomar decisiones. Síntomas que se expresan interaccionalmente, como aislarse de los colegas, cerrarse a nuevas informaciones, aumento de la irritabilidad con los compañeros de trabajo.

– *Síntomas psicológicos:* aparece la desmotivación, irritabilidad, desdramatismo psicológico, sensación de vacío, deterioro de la autoestima, visión negativa de la vida y de los demás. Culpa, autoinculpación por la falta de logro con los usuarios, o en el otro extremo, sentimientos de omnipotencia. Se acompaña además de vivencias de incompetencia (crisis de competencia), y fantasías de abandono o cambio del trabajo.

– *Síntomas cognitivo afectivos* comienza a presentar problemas como excesiva distancia con los usuarios, culparlos por todo lo que les pasa. Aumento del uso de etiquetamiento psicopatológico como "usuarias borderline" o usuarias con trastornos de personalidad, hostilidad hacia los clientes, aburrimiento con las usuarias, apresuramiento en el diagnóstico, apresuramiento en la atención, cinismo hacia las usuarias.

– *Síntomas físicos* como cefaleas, fatiga crónica, insomnio, trastornos gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares.

Esta reacción de desgaste profesional o sensación de "estar quemado" se presenta en mayor medida, como ya hemos dicho, en profesiones que trabajan en contacto con personas, especialmente en profesiones de ayuda y en aquellos que trabajan con temas como violencia, abuso, traumatización, con personas que viven en situaciones de necesidad y/o violencia social.

Muchos de los síntomas descritos se parecen a la depresión o al trastorno por

estrés, sin embargo cuando hablamos de estrés o de depresión, el foco está puesto en los problemas personales de la profesional que pueden interferir en su adaptación al trabajo. Al hablar de desgaste y de agotamiento profesional, sin embargo, lo que estamos diciendo es que la sintomatología descrita no es un problema de trastornos psicológicos individuales sino que se trata de reacciones que presentan todas las personas que trabajan en contacto con estas temáticas y en determinadas condiciones laborales.

Son importantes pues los factores protectores: la *necesidad de cuidarse para poder cuidar a otros*.

Siguiendo a Ana María Arón, existen algunos conceptos que son fundamentales para entender el problema de burnout en profesionales que trabajan con violencia. Estos son la contaminación temática, la traumatización vicaria y la traumatización de los equipos.

### Contaminación temática

La contaminación temática se refiere al efecto que tiene sobre las personas y los equipos el trabajar con temas de alto impacto emocional, como son el daño y la violencia en todas sus formas. Trabajar en contacto con temas como los descritos va produciendo un impacto silencioso en las personas y los equipos que equivale a la contaminación que se produce al vivir en contacto cercano con sustancias tóxicas. Lo mismo ocurre al estar en contacto permanente con temas de daño.

### Traumatización vicaria

La traumatización vicaria se refiere al efecto por el cual reproducimos en nosotras mismas los síntomas y sufrimientos de las víctimas.

Algunos de los efectos de esta victimización vicaria es la hipersensibilidad frente a situaciones en que uno siente que sus propios derechos no son tenidos en cuenta y como consecuencia aparece una hiperactividad frente a esas situaciones. Personas que se caracterizaban por su serenidad y tranquilidad para enfrentar situaciones conflictivas comienzan a reaccionar airadamente y/o a reaccionar exageradamente, cuando están en contacto con temas como la violencia.

### Traumatización de los equipos

La *traumatización de los equipos* se refiere al efecto de reproducir en el grupo de trabajo las dinámicas del circuito de la violencia. Es decir, algunos son percibidos por los demás como abusadores, la mayoría se percibe a sí mismo como víctima, los equipos se disocian, se arman coaliciones, triangulaciones. Las emociones que circulan son las de miedo intenso, persecución, sensación de abuso, abuso de poder, designación de chivos emisarios, expulsión de algún miembro, conflictos de lealtades.

*Los equipos más traumatizados presentan aislamiento de sus miembros, dificultad para ventilar los conflictos y aparecen externamente muy silenciados. El trabajo con los usuarios también se resiente,*

pudiendo estos recibir de rebote la carga de los conflictos no resueltos del grupo. Los equipos traumatizados pueden ocasionar mucho sufrimiento a sus integrantes y habitualmente tienen una alta rotación de personal, pudiendo llegar a desintegrarse por completo.

### El cuidado de los equipos de profesionales

Esta es la historia de un labrador que quería cambiar de profesión y se dijo a sí mismo: "Seré un vendedor de arte, así estaré rodeado de bellos y caros objetos. La gente será feliz al comprarlos. Y yo no volveré a ensuciarme de tierra las manos." Con mucho esfuerzo, a lo largo de años interminables, ahorró y ahorró hasta que pudo disponer de una cantidad pequeña de dinero. Con ella se acercó al viejo usurero del pueblo y le pidió un préstamo. Por fin pudo montar su tienda de arte. En ella se reflejaban todos sus sueños. Quien entraba en la tienda de arte no salía igual, las muchas maravillas que en ella había cambiaban el corazón y la mirada de la gente... Pero un día nuestro buen labrador, llegó a su tienda y la encontró medio vacía y destrozada, rotos los pocos objetos preciosos que todavía quedaban. Emocionado ante la belleza, distraído con los halagos, feliz ante la gran afluencia de gente... había olvidado las cerraduras de las puertas.

*Esta fábula refleja cómo en ocasiones, nos olvidamos de las cerraduras, es decir, montamos un equipo, desarrollamos protocolos de actuación y coordinación, invertimos tiempo,*

*esfuerzo y dinero en sacar adelante un recurso... y después, permitimos que nuestros "tesoros", profesionales con práctica, experiencia y formación se marchen o deteriore al no tener las mínimas medidas de protección y seguridad con ellos.*

### Desarrollo de factores protectores

Después de todo lo hemos visto anteriormente podemos afirmar la enorme importancia que tienen el cuidado de las profesionales y de los equipos de intervención, como primer paso para poder tener servicios de atención a víctimas de calidad. Paso previo para el autocuidado de los equipos es reconocerse como profesionales y como equipos en riesgo y dedicar recursos al desarrollo de estrategias que permitan amortiguar el efecto nocivo y contaminante que tiene el trabajo en estos temas.

Este autocuidado no es a nivel individual únicamente, sino que es responsabilidad de los niveles directivos e institucionales. Mientras más valiosas son las maquinarias, mayor es la inversión en su cuidado y manutención. A eso se refiere la responsabilidad por el autocuidado: exigir condiciones de trabajo que no impliquen ser tratados como profesionales desecharables, y que sean acordes a la delicada tarea encomendada.

Ana María Aron agrupa las estrategias de autocuidado en distintos niveles aún cuando, desde una perspectiva ecosistémica están todos sincrónicamente relacionados y muchos se superponen.

### A) Estrategias de autocuidado: nivel individual

#### • Reconocer y hacer visibles nuestros malestares

La cultura en que vivimos habitualmente nos socializa para ocultar nuestros malestares. Se considera un valor el ser "aguantador" o "aguantadora", especialmente esta capacidad de "invisibilizar" los malestares es muy valorado en los mujeres y en las niñas. Una estrategia importante de autocuidado se refiere a recobrar la capacidad de reconocer oportunamente aquello que nos molesta. Algunas de las consecuencias del burnout se relacionan con no haber registrado oportunamente fuentes de estrés o malestar, acumulando tensiones por largos períodos de tiempo que desembocan en lesiones o enfermedades. Recuperar la capacidad de registrar los malestares, tanto los físicos como los psicológicos es uno de los requisitos fundamentales del autocuidado. Darse cuenta cuando debemos descansar, cuando tenemos hambre, cuando debemos ir al baño, cuando debemos atender a dolores por una posición incómoda. Del mismo modo, ser capaz de registrar las molestias psicológicas oportunamente, lo que se relaciona con estrategias adecuadas de abordaje de conflictos.

#### • Vaciamiento y descompresión: la contaminación acumulada

Trabajar con temas contaminantes supone estar en contacto y recibir permanentemente material tóxico. Los operadores sociales en contacto con la

violencia nos convertimos en una especie de recipiente de material contaminante, que además de asumir la responsabilidad de recibir ese material de los usuarios, deben asumir también la responsabilidad de guardarlo.

La contaminación acumulada por falta de "vaciamiento", es uno de los factores que mayor incidencia tiene en el burnout. Pero no puede realizarse en cualquier parte, debe ser realizado entre pares, personas que no necesiten explicaciones y que estén al tanto del tipo de problemas y puedan por lo tanto contener el relato de la situación traumática. Se trata de encontrar los mecanismos que nos permitan compartir la carga emocional que provocan los contenidos (muy traumáticos en ocasiones) en la profesional que los escucha.

Pensemos, por ejemplo, en cuál va a ser la reacción emocional de la profesional que lea en la prensa que una mujer y sus hijos han sido quemados vivos y han fallecido, si unos días antes esta mujer había recibido su asesoramiento profesional.

#### • Mantenimiento o creación de áreas personales libres de contaminación

Se refiere a la necesidad de tener espacios de oxigenación, en que la persona pueda realizar actividades absolutamente alejadas de las temáticas de trabajo y que le ofrezcan la posibilidad de distensión.

#### • Evitar la contaminación de espacios de distracción con temas relacionados con violencia

Se refiere a no elegir como temas de recreación y distracción temas que se relacionan con el ámbito laboral, como ver películas o leer libros sobre abusos o violaciones cuando esas son las temáticas con las que se trabaja cotidianamente.

#### • Evitar la saturación de las redes personales de apoyo

Es una medida importante de autocuidado el no contaminar las redes personales, como la pareja, los hijos, los amigos, con este tipo de contenidos. Hacerlo implica una sobrecarga injusta para quien no está preparado para escuchar estos temas, y a la vez se corre el riesgo de producir un distanciamiento y perder por lo tanto las redes de apoyo.

#### • Formación profesional

Es importante recibir formación en aquellas perspectivas teóricas y modelos que enseñan destrezas instrumentales adecuadas para el tipo de trabajo y el tipo de usuarias. Recordemos que una fuente importante de desgaste profesional es la sensación de ineeficiencia y de incompetencia por falta de formación.

#### • Ubicación de la responsabilidad donde corresponde

Lo hemos comentado antes, evitar auto-responsabilizarse en exceso de aquello que falla en nuestro trabajo y no está a nuestro alcance poder mejorar. Eso sí, siempre es bueno dar a conocer a la opinión pública cuál es nuestra opinión como profesionales de aquello que falla o se puede mejorar en

cuanto a la intervención y a la dotación de recursos en este campo.

### B) Estrategias de autocuidado: los equipos

El cuidado de los equipos es responsabilidad de los niveles directivos y de las instituciones, se refiere a crear y asegurar condiciones de trabajo que transmitan un mensaje de preocupación y cuidado de la institución por sus equipos de trabajo y sus profesionales. Algunos de estos factores son:

- Proporcionar a los profesionales las condiciones mínimas de resguardo de la integridad personal en el trabajo, especialmente cuando el trabajo se desempeña en comunidades de alto riesgo social y con usuarios que pueden ser peligrosos. Tomar precauciones para que ninguna profesional permanezca sola en el lugar de trabajo, especialmente fuera de los horarios habituales, que las visitas domiciliarias se realicen siempre en pareja, que el resto del equipo esté alerta cuando debe atenderse a usuarias con riesgo de descontrol. Asegurarse que la disposición de las mesas y sillas en las salas de atención aseguren la posibilidad de escape a la profesional en caso de peligro por ejemplo, no ubicarse contra la pared, acorralado por una mesa y lejos de la puerta.

- Asegurar espacios de vaciamiento y descompresión estructuradas, en relación a los casos y temáticas recibidas. Organizar espacios en que todo el equipo tenga la oportunidad de vaciar los contenidos más contaminantes a través de reuniones

técnicas, supervisiones de casos, reuniones clínicas...

- Compartir la responsabilidad de las decisiones de mayor riesgo que debe tomar cada miembro del equipo, especialmente aquellas que ponen en riesgo la vida o integridad de las usuarias, riesgos de suicidio u homicidio, riesgos de abuso... El desgaste que implica tomar la responsabilidad en este tipo de decisiones que tienen alguna probabilidad de tener desenlaces fatales, puede amortiguarse cuando es todo el equipo quien asume la responsabilidad por las consecuencias de la decisión.
- Compartir la responsabilidad de las acciones que ponen en riesgo la vida e integridad de los profesionales, como por ejemplo visitas domiciliarias, notificaciones, firma de informes que ratifican violaciones, abusos. Estas acciones pueden protegerse por ejemplo cuando es el jefe del equipo quien firma los informes, cuando se protege la identidad de los operadores implicados en un caso, cuando debe hablarse con las autoridades judiciales.
- Establecimiento de relaciones de confianza entre los miembros del equipo: generación de espacios de distensión para el equipo en áreas libres de contaminación temática que permita una interacción más libre y no relacionada solamente con las temáticas de trabajo.
- Estilos de liderazgo democráticos. Los estilos de liderazgo autoritario y verticalista aumentan la probabilidad de reproducir las dinámicas de abuso al interior de los equipos y tienden a silenciar los conflictos.

Reproduciendo paradójicamente en el interior de los equipos una situación de abuso a veces muy cercana a la que se atiende en los usuarios; viéndose por tanto el profesional contaminado, tanto por las situaciones narradas por los usuarios como por las vividas dentro de su contexto profesional.

- Estilos de supervisión protectores y fortalecedores de los propios recursos, que genere confianza en las profesionales y contribuya a definir la cultura organizativa de cada servicio y sus protocolos de actuación.

- Fomentar la resolución no confrontativa de conflictos y diferencias. Desarrollo de destrezas de negociación, consenso y respeto de las diferencias.

- Registro y visibilización de la traumatización de los equipos, que permita pedir ayuda oportuna a supervisores o consultores externos para elaborar los temas contaminadores.

- Generación de espacios protegidos para la explicitación y resolución de los problemas surgidos al interior de los equipos.

- Es muy importante que la persona que coordina o dirige al equipo profesional dé mucha importancia al reconocimiento, y a la retroalimentación, que no sólo sea un emisor de órdenes (comunicación vertical descendente), sino que escuche al equipo (comunicación vertical ascendente); que sea una persona flexible, que conecte con las necesidades de la profesional; que provea los recursos necesarios para realizar bien el trabajo; que sea capaz

de reconocer los aspectos positivos del equipo y demuestre sensibilidad para dar retroalimentación negativa; que tenga confianza en la profesional y se lo haga saber; que se interese activamente por su trabajo; que defienda la posición de las profesionales frente a la institución; que comunique claramente sus expectativas; que acomode las tareas al nivel de habilidades de cada profesional; que sea emocionalmente estable (calmada, buen humor...); que sea experta en la materia en la cual trabaja y pueda proporcionar ayuda técnica cuando se necesite; que esté disponible cuando se la necesite; que sea abierta, honesta y genere a su alrededor un clima de confianza.

• Apoyo de la institución para la formación continuada. Se refiere a actividades de perfeccionamiento que contribuyen a mejorar el clima laboral, tanto porque representa espacios de crecimiento profesional como porque contribuye a la comunidad de ideas y marcos teóricos en relación a los problemas que deben enfrentarse.

• Consultorías profesionales: monitoreo, apoyo y supervisión a las profesionales que comienzan.

• Rituales de incorporación y de despedida. Los rituales facilitan la integración de nuevos miembros al equipo, ayudándole a entender la cultura organización y permitiéndole al resto de los profesionales hacer un espacio al la recién llegada. Los rituales de despedida, ya sea por partida voluntaria u obligada facilitan la elaboración de estas experiencias y contribuyen a mantener los climas laborales sanos.

### C) Factores protectores: la red profesional

- Activación y fortalecimiento de las redes de apoyo profesional como una de las fuentes de apoyo más importante para los equipos que trabajan con violencia.

- Establecimiento de vínculos con otros operadores de la red que permitan una derivación vincular, es decir, la posibilidad de derivar a las mujeres a otra profesional con la cual se tiene un vínculo personal. Esto es beneficioso para la usuaria y también para la profesional que deriva. La incertidumbre de no saber cuál fue el destino y la evolución de las personas que se derivan a otros equipos es una fuente de desgaste permanente.

- Organización de equipos recíprocos de intervención en crisis para las profesionales de la red. Tiene la ventaja del ahorro de recursos profesionales, además de lo adecuado que puede ser la orientación de un equipo que está suficientemente distante y fuera del grupo como para poder hacer una intervención en crisis.

### D) Alternativas a nivel de la formación profesional

- Terminar con los sistemas de compartimentos estancos en la formación inicial de los profesionales de ayuda a fin de que distintos sectores profesionales se conozcan, manejen lenguajes comunes y aprendan a trabajar en equipos multidisciplinarios desde el comienzo de su formación.

- Combinar los aspectos teóricos y prácticos en la formación y ajustar las necesidades de formación a las demandas de las usuarias más necesitadas.

- La formación y supervisión de las profesionales debería estar a cargo de profesionales que ejerzan la práctica.

- Debería enfatizarse el desarrollo de habilidades prácticas, destrezas instrumentales y habilidades interpersonales en relación a las tareas a desempeñar, junto con el aprendizaje de modelos teóricos.

- Deberían también incluirse los temas de desgaste profesional y autocuidado como obligatorio en las profesiones de ayuda y la formación permanente tendría que ser obligatoria a lo largo del desempeño laboral.

### Bibliografía

GUTIÉRREZ RESA, A "La motivación en los Servicios Sociales" en "Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación" (2002) Fernández García, T y Ares Parra, A. Alianza Editorial. Ciencias Sociales.

BARRANCO NAVARRO, J y MARTÍN GARCÍA, M "Equipos de trabajo y reuniones eficaces" en "Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación" (2002) Fernández García, T y Ares Parra, A. Alianza Editorial. Ciencias Sociales.

GUILLÉN GESTOSO, C y MUÑOZ COLERA, A "Estrés laboral" en "Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación" (2002) Fernández García, T y Ares Parra, A. Alianza Editorial. Ciencias Sociales.

GUILLEN SABADA, E y PÉREZ MADERA, D "Procesos de mejora: calidad, decisiones, innovación" en "Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación" (2002) Fernández García, T y Ares Parra, A. Alianza Editorial. Ciencias Sociales.

DÍAZ HERRÁIZ, E y RODRÍGUEZ MARTÍN, V "La evaluación en Servicios Sociales" en "Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación" (2002) Fernández García, T y Ares Parra, A. Alianza Editorial. Ciencias Sociales.

CORSÍ, Jorge "El Síndrome de burnout en profesionales trabajando en el campo de la violencia doméstica". Fundación Mujeres.

COULSHED, Verónica (1998) "La gestión del Trabajo Social" Paidós Trabajo Social.

DE RIVAS, Mª José (2002) "Manual de Treball Social". Universitat de València.

GIL-MONTE, P.; Peiró, J.M. (1999): Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. Rev. Anales de psicología, 1999, vol. 15, nº 2, (261-268).

ARON, Ana María (2004): Desgaste profesional (Burnout), autocuidado y cuidado de los equipos que trabajan en temáticas de violencia. Rev. Perspectivas Sistémicas, nº 84, año 16.

10. The following table summarizes the results of the study.

For more information about the study, please contact Dr. Michael J. Hwang at (310) 206-6500 or via email at [mhwang@ucla.edu](mailto:mhwang@ucla.edu).

10. The following table summarizes the results of the study. The first column lists the variables, the second column lists the descriptive statistics, and the third column lists the results of the regression analysis.

10. The following table summarizes the results of the study. The first column lists the variables, the second column lists the descriptive statistics, and the third column lists the results of the regression analysis.

10. The following table summarizes the results of the study. The first column lists the variables, the second column lists the descriptive statistics, and the third column lists the regression coefficients.

# **Ética, calidad integrada y burnout en las organizaciones de bienestar social: reflexiones y propuestas desde el Trabajo Social**

**Carmen Barranco Expósito**

## **Resumen**

En nuestro milenio las organizaciones de bienestar social están llamadas a potenciar la ética y la calidad integrada para lograr ambientes laborales saludables, servicios eficaces y eficientes que añadan calidad a la vida humana. En estas organizaciones, en las que está presente el Trabajo Social, potenciar la ética y la calidad integrada es fundamental para que puedan seguir cumpliendo con su misión de contribuir a generar procesos orientados hacia la utopía posible del Desarrollo Humano de las personas y a fomentar el Bienestar Social del conjunto de la sociedad, implicando a los actores internos y externos. Además, desde la ética y la calidad integrada es preciso encarar el síndrome de burnout que tiene amplias y graves repercusiones sobre las personas, la organización y la comunidad. Sobre estas cuestiones versa este artículo, exponiéndose los referentes teóricos y normativos sobre la ética, la calidad integrada y el burnout, así como las estrategias para encarar este síndrome.

## **Abstract**

In our millenium the organizations of social welfare are called to harness the ethics and the integrated quality to obtain healthful labor atmospheres, effective and efficient services that add quality to the human life. In these organizations, in whom the Social Work is present, to harness the ethics and the integrated quality it is fundamental for that they can continue fulfilling their mission to contribute to generate processes oriented towards the utopia possible of the Human Development of the people and to foment the Social welfare of the set of the society, implying to the internal and external actors. In addition, from the ethics and the integrated quality it is precise to face the syndrome of burnout that has ample and serious repercussions on the people, the organization and the community. On these questions turns this article, exposing itself the references theoreticals and rules the ethics, the integrated quality and burnout, as well as the strategies to face this syndrome.

## **Palabras clave**

Ética, calidad integrada, calidad de vida, calidad de vida laboral, calidad de servicio, Burnout y Desarrollo Humano.

## **Key words**

Ethics, integrated quality, quality of life, quality of labor life, quality of service, Burnout and Human Development.

**Carmen Barranco Expósito**

 Catedrática de E.U. de Trabajo Social. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Universidad de La Laguna.

*"Cuando nos concentramos en la enfermedad perdemos de vista lo sano, la potencia y lo creativo que hay en cada persona"*

(Kisnerman, 2001, p. 116)

### **Ética en las organizaciones de bienestar social del tercer milenio: potenciar los valores y la responsabilidad social**

Potenciar la ética que añada valor a la calidad de la vida humana y a la gestión en las organizaciones de bienestar social, es una responsabilidad social y una exigencia para que estas puedan llevar a cabo su misión. Esto implica poner en el centro a la persona, generar procesos de equidad y conciliar los valores éticos de los profesionales y los valores de la sociedad con la responsabilidad social de la organización.

#### **Consideraciones generales sobre la ética**

Genéricamente se puede considerar que la ética es un conjunto de deberes y derechos consigo mismo y con los otros, orientados a vivir una vida con calidad. Se apoya en valores y criterios universales de comportamiento que sean válidos para la raza humana, respetando la idiosincrasia, la cultura y valores específicos de cada comunidad. De manera específica, la ética y la deontología se definen del siguiente modo: "La ética es el arte de vivir que todos necesitamos para desarrollarnos (...)"

y la deontología es el conjunto de obligaciones específicas que atañen a determinados papeles sociales" (Savater, 2002, p.61). También, se manifiesta que la ética es el estudio de la moral, las normas de comportamiento que sigue la gente en referencia a lo que es correcto o incorrecto, bueno o malo, lo que se conoce a menudo como filosofía moral o metaética o la creación de sistemas reales de moralidad que prescriben lo que debería hacer la gente (Banks, 1997).

Avanzando en estas ideas se manifiesta que: "Por la ética se construyen proyectos vitales que resultan valiosos y que configuran la personalidad del profesional que se despliega en hábitos y disposiciones; se activa la responsabilidad en el interior de un contexto histórico concreto con sus oportunidades para la justicia" (García Roca, 2001, p.15). Entendida de este modo, la ética es una invitación a vivir resistiendo contra las adversidades para llegar a conseguir objetivos de vida (Kisnerman, 2001). Sobre los objetivos de vida se expresa que la ética se debe de construir para afrontar una vida incierta, de calidad (Camps, 2001). La autora añade que la ética no puede consistir únicamente en el establecimiento de unas normas o códigos de conducta que valgan de una vez por todas, es preciso seguir un proceso de deliberación, construido colectivamente, con el que afrontar las situaciones ambivalentes, en interacción del yo y del nosotros, a través del diálogo interno, los valores y principios.

#### **Ética de los códigos deontológicos profesionales: basada en los**

### **Derechos Humanos y en la Justicia Social**

En las profesiones sociales los códigos deontológicos, entendidos como referentes para la conducta que se espera de los profesionales, se incluyen los derechos y los deberes, basados en los valores y principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social. Desde estos planteamientos, los principios están claramente orientados hacia las personas, hacia la organización, la sociedad y las relaciones con los profesionales, internos y externos a la organización. En este ámbito de la ética de las profesiones, la catedrática de Trabajo Social Natividad de la Red (2004), expone las dimensiones de la ética siguientes:

a) *Dimensión teleológica.* Basada en las formulaciones que se han hecho sobre los principios que fundamentan y orientan a las disciplinas sociales y que tratan de reflejar la concepción sobre lo que es el mundo, el hombre y la vida. Constituyen estos principios los presupuestos y las razones últimas que orientan y dan sentido a lo que se hace, los cuales giran en torno al valor de la dignidad de la persona humana, valor de la libertad, individualidad, respeto, derecho a la participación, derecho a la libre autodeterminación, a la autorrealización y a la integridad.

b) *La dimensión deontológica.* Entra de lleno en el terreno de los deberes. Los profesionales de la acción social, desde los valores de emancipación humana, libertad, justicia social, solidaridad y participación, orientan su práctica profesional de acuerdo a unas normas que se convierten en deberes profesionales.

c) *La dimensión pragmática.* Se ocupa de analizar la eticidad de las actuaciones concretas, sobre todo cuando existen conflictos de perspectivas o intereses entre los usuarios, los profesionales o la propia entidad desde la que se interviene. A esta dimensión hay que ubicar las actuaciones de los Comités de Ética.

La autora expresa que es evidente la presencia de las tres dimensiones, pero que no es tan clara la integración de dichas dimensiones, por lo que apela a la estética, que se manifiesta en la proporción, la armonía y la integración de las tres dimensiones.

### **La ética en las organizaciones de bienestar social: incrementar los valores que potencien la calidad en la gestión, el bienestar social y el Desarrollo Humano**

Las organizaciones de bienestar social, tal como se recogen en diversos documentos de Naciones Unidas, Unión Europea y España, han de incluir la ética de la responsabilidad social, fundamentada en los valores que redunden en el bienestar social, la calidad de vida de las personas y en los procesos de gestión de la organización.

La responsabilidad social de las organizaciones de bienestar social, se ha de concretar en valores y principios orientados hacia: a) las personas destinatarias de los servicios y la ciudadanía en general: defensa de sus derechos, solidaridad, dignidad, capacitación, desarrollo humano, enfoque holístico, calidez en la atención

a la persona e igualdad de oportunidades; b) la organización: humanización de los servicios, corresponsabilidad, accesibilidad, profesionalidad, mejora continua de los procesos, participación, clima ético y gestión global de la misión; y c) la sociedad: responsabilidad en las respuestas, transparencia en la información de sus prácticas y de la gestión, dar respuesta a lo que la sociedad espera.

En esta dirección, señalar la necesidad de que las organizaciones de bienestar social elaboren códigos de ética y comentar que en nuestro país existe la "Norma Ética. Sistema de Gestión de las ONG" (UNE 16511:2005 EX). Esta Norma ética ha sido elaborada por el Comité Técnico de Normalización Ética de AENOR, con la colaboración de las ONGs, a través de la cual se contempla los aspectos éticos más relevantes a considerar en el marco de dichas organizaciones.

Desarrollar la ética organizacional y profesional es fundamental y tal como expresa Morin (2006), supone una apuesta en lo incierto del futuro, que va más allá de la individualidad, hacia lo colectivo y el Desarrollo Humano, con conciencia planetaria. En esta perspectiva global se sitúa el "Pacto Mundial de las Naciones Unidas". Dicho Pacto, según se recoge en: "España Pacto Global (<http://www.pactomundial.org/>)", constituye una iniciativa de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Su fin es promover la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial, con los valores y demandas de la sociedad civil y con los proyectos de Naciones Unidas.

La ética orientada a nivel planetario y el Desarrollo Humano se contempla en los Programas de Desarrollo Humano de Naciones Unidas. En estos Programas se expresa que: "el Desarrollo Humano es un proceso de ampliación de las capacidades y opciones de las personas, el despliegue de las potencialidades y el ejercicio de capacidades del conjunto humano, en el cual se amplían las oportunidades de cada ser humano" (Naciones Unidas, 2000). El objetivo del Desarrollo Humano es: "crear un entorno propicio que permita realzar la capacidad personal y ampliar las opciones de desarrollo para todos los países y para toda la ciudadanía." (Naciones Unidas, 2002, pp. 20-23). Añadir, que el Desarrollo Humano está enfocado: "hacia la satisfacción de las necesidades humanas (...) el mejor proceso de desarrollo será aquél que permite elevar más la calidad de vida de las personas (...) calidad de vida que dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales (Max-Neef, 1998, pp. 38-40). Las necesidades fundamentales para este autor son las de: subsistencia, protección, afectividad, conocimiento, ocio, creación e identidad.

Finalmente, resaltar que la ética en las organizaciones de bienestar social tiene como fin: "cuidarnos y cuidar a los otros, o mejor dicho a cuidarnos entre todos (...)

para construir una sociedad mejor, una sociedad que valga la pena vivirla" (Kisnerman, 2001, p. 120). Supone trabajar con calidad integrada como exigencia ética, desde lo que Morin (2006), denomina: a) la vía de la reforma interior, ética y psíquica; y b) la vía de la reforma de las estructuras sociales.

### Calidad integrada: una triple mirada sobre la calidad de vida, calidad de servicio y calidad de vida laboral

La calidad integrada, está constituida por las tres vertientes que configuran la calidad de vida de la ciudadanía, la calidad de vida laboral del personal y la calidad de servicio, entre las cuales se observan relaciones empíricas (Barranco, 2002, Barranco 2004b). Las investigaciones e intervenciones sociales que se vienen realizando sobre la calidad, han generado un cúmulo importante de estudios y de experiencias, abordándose de manera separada cada una de las tres calidades mencionadas. Desde esta constatación, abogo por impulsar estudios e intervenciones sociales con un enfoque de "calidad integrada", ya que los resultados de la tesis doctoral que realicé sobre la evaluación de la calidad, en tres centros de atención a las personas con discapacidad de Tenerife, nos indican la existencia de relaciones entre las tres dimensiones mencionadas, evidenciándose que aquellos centros que han obtenido puntuaciones más altas en las contribuciones a la calidad de vida de las personas con discapacidad y la de sus familias, también los han tenido en la calidad del servicio y en la calidad de vida laboral.

### La calidad de vida

Tiene que ver con la vida humana. Es una construcción social, vinculada a la vida personal y a cada contexto socioambiental donde se desarrolla la vida de las personas, contemplando la pluralidad de factores objetivos y subjetivos que la integran. La Organización Mundial de la Salud (OMS), en 1994, describe la calidad de vida como la percepción que un individuo tiene de su lugar, de su existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes; se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física, estado psicológico, nivel de independencia, relaciones sociales y relación con el entorno de cada persona. Concretamente, las dimensiones e indicadores que se incluyen en la encuesta nacional de calidad de vida y salud, realizada por la OMS (2000) son: salud, vida en general, trabajo, vida familiar, cantidad de diversión, bienestar mental, bienestar emocional, condición física, cantidad de dinero y privacidad.

De lo expuesto, subrayar que la calidad de vida abarca los aspectos objetivos y subjetivos vinculados a los factores personales y a los factores socioambientales, tales como vivencias, expectativas, relaciones, capacidades, estados de salud, bienestar físico, psíquico y social, educación, trabajo, economía, hábitat, ecología, derechos, servicios, apoyos y prestaciones (Casas, 1989; Fernández-Ballesteros, 1997; Barranco, 2002; Schalock y Verdugo, 2003).

## Calidad de vida laboral

Está enfocada a la humanización del trabajo, la eficacia y eficiencia organizacional. Se parte de la premisa de que es necesario generar un entorno sociolaboral humanizado y saludable para que el personal esté bien y pueda contribuir a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y la calidad de servicio que ofrece la organización. Para tal fin, es preciso promover un clima laboral ético, unas adecuadas condiciones físicas, retribución salarial digna, enriquecimiento de las tareas, sistemas organizativos y directivos que potencien los valores, la autonomía, la formación, la comunicación, la equidad, la cohesión grupal y el apoyo social laboral.

La calidad de vida laboral se fundamenta en las aportaciones teóricas de la: a) Teoría Sociotécnica, que enfatiza la necesidad de equilibrar en las organizaciones los factores técnicos y humanos; b) Teoría de las Relaciones Humanas, que subraya la motivación, la satisfacción laboral e importancia de las relaciones humanas; c) Teoría de Sistemas, que pone de relieve la interdependencia existente entre los sistemas y subsistemas internos y externos que configuran el universo cambiante de las organizaciones sociales; y d) Teoría del Desarrollo Organizacional, que pone de manifiesto la necesidad de equilibrar los objetivos de eficacia y eficiencia con el bienestar de los trabajadores, aspectos estos recogidos en Barranco (2002).

Por último, indicar que la calidad de vida laboral es fuente de atención en

las directivas y recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, la Organización Internacional del Trabajo, la Unión Europea y de España. Concretamente, en nuestro país es preciso hacer referencia a la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, la cuál recoge la prevención de riesgos psicosociales, categoría en la se incluye el burnout, de manera genérica, sin que se haga mención específica al mismo. También, la Ley 16/2003, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, que incluye además otros parámetros de calidad.

## La calidad de servicio

Está centrada en la gestión de procesos y resultados de la organización. En las organizaciones de bienestar social la calidad de servicio está enfocada a generar servicios que satisfagan las necesidades sociales y expectativas de las personas, potencien el Desarrollo Humano y las políticas de bienestar social, a cumplir con lo prometido y a desarrollar procesos de gestión eficaces y eficientes que incluya la metodología de la mejora continua: planificar, actuar, evaluar y mejorar. También, indicar que la calidad de servicio es definida de diversos modos según enfoques y modelos (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993; Barranco, 2002; Garau 2005).

Para trabajar por la calidad de servicio existen diversos Modelos de Gestión de Calidad, de los cuales es conveniente seleccionar y aplicar el que resulte más idóneo, según las características de cada organización. Entre los mismos, cabe citar el Modelo de la Organización

Internacional para la Estandarización, el Modelo de Gestión de Calidad Europeo, la Norma ONG con Calidad, el Modelo Marco Común de Evaluación y el Modelo de Ciudadanía. Desde dichos modelos se enfatizan que la gestión de calidad se basa en la implicación de todo el personal, que ha de ser impulsada y apoyada por los responsables de la organización, dirigida hacia las personas, contar con dotación de recursos, generar procesos de mejora continua y medir los procesos y resultados, con indicadores cualitativos y cuantitativos.

En definitiva, desde las organizaciones de bienestar social la calidad de servicio implica trabajar por mejorar los procesos de gestión y de atención para satisfacer las demandas, expectativas, necesidades y capacidades de las personas, así como mejorar las políticas de bienestar social, con valores y planteamientos éticos orientados hacia las personas, hacia la organización y hacia la sociedad.

A modo de conclusión, de este apartado y desde el Trabajo Social, enfatizar que trabajar desde la calidad integrada es una de las misiones de las organizaciones de bienestar social. Para tal fin se ha de trabajar de manera interactiva, con las personas y con los entornos socioambientales, con enfoques Paradigmáticos, desde el mestizaje científico y profesional de las ciencias sociales y los Modelos de Gestión de Calidad, equilibrando los indicadores sociales con los económicos. (Barranco, 2004c, 2005 y 2006). Con las personas, trabajando con los aspectos materiales y no materiales para contribuir a dar respuesta a

los problemas y a las necesidades sociales, a potenciar las capacidades y el Desarrollo Humano y Social, integrando los espacios individual, grupal y comunitario. Con el entorno socioambiental participando en la elaboración de políticas de bienestar social para acercarnos a la utopía posible de una sociedad incluyente para toda la ciudadanía, concretada en leyes, planes, programas, servicios y prestaciones, destinada a lograr la igualdad de oportunidades y el desarrollo de los Derechos Humanos y Sociales. Todo ello desde el diálogo social, la circularidad y globalidad de los procesos, la comunicación interactiva, la mirada global y local; y la ética de las organizaciones.

## Burnout: un síndrome que es preciso afrontar desde la ética y la calidad integrada

El burnout o síndrome de quemarse por el trabajo, se caracteriza por el desgaste emocional, baja realización laboral y despersonalización que sufren los profesionales a consecuencia de las inadecuadas condiciones laborales. Desde la óptica de los valores y la ética de la responsabilidad social de las organizaciones, el burnout se puede considerar como una violencia psicosocial que se realiza a las personas trabajadoras en el contexto laboral, con amplias repercusiones para su desarrollo humano, la calidad de vida de las personas destinatarias de los servicios, la gestión de calidad de las organizaciones y la implantación de políticas de bienestar social.

## El burnout: concepto, enfoques, factores desencadenantes y cuestionario

El término anglosajón "burnout syndrome" suele traducirse por "síndrome de quemarse por el trabajo" (Gil-Monte, 2005, p. 38). Los factores desencadenantes del burnout son las deficiencias y los problemas del entorno laboral. Asimismo se consideran factores inhibidores o facilitadores, los vinculados al contexto socioambiental y a los personales de cada profesional.

Las investigaciones realizadas en el marco internacional y en nuestro país indican que el personal sanitario, profesorado, trabajadoras y trabajadores sociales, personal de prisiones, cuerpos de policía y otros colectivos que trabajan cara a cara con personas que presentan diversos tipos de problemas y que precisan ayuda de tipo material o no material, están más expuestos al síndrome del burnout (Rubiol 1984; Giménez Bartolomeu, 2002; Barranco, 2002; Moreno Jiménez, Garrosa, Benevides-Pereira y Gálvez; 2003; Gil-Monte 2005).

En el marco internacional existe una amplia literatura sobre el burnout, generada a partir de 1974, fecha en la que fue dado a conocer por Freudenberger. De ahí, la pluralidad de perspectivas, entre las que cabe señalar la perspectiva clínica; perspectiva psicosocial; la perspectiva organizativa; la perspectiva histórica, así como de modelos comprensivos de la teoría sociocognitiva del yo, y los modelos de proceso (Gil-Monte, 2005). Igualmente, se

enfatiza la necesidad de avanzar hacia la perspectiva transcultural y construcciónista (Moreno Jiménez, Garrosa, Benevides-Pereira y Gálvez, 2003).

En la actualidad, sigue predominando la definición de que el burnout es un síndrome trifactorial que se caracteriza por el agotamiento emocional, la falta de realización personal en el trabajo y la despersonalización que puede ocurrir en profesionales que trabajan con personas en cualquier actividad (Maslach y Jackson, 1981). Añadiéndose, que es un síndrome psicológico que se debe a un estresor interpersonal, que aparece en el contexto laboral (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). El cuestionario más ampliamente aplicado es el Maslach Burnout Inventory, en sus distintas versiones (Maslach y Jackson, 1981 y 1986; Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

## El burnout y sus consecuencias para la calidad integrada y la ética

Las consecuencias negativas del burnout alcanzan a cada una de las dimensiones de la calidad integrada y mina la ética de la responsabilidad social de las organizaciones de bienestar social, rayando en la violencia hacia las personas trabajadoras.

Con relación a la calidad integrada, en la investigación realizada (Barranco, 2002 y 2004a), se verifica que el centro cuyos profesionales presentan burnout, obtiene menores resultados en las contribuciones a la calidad de vida de las personas con discapacidad y a la de sus familias, menor calidad de servicio y menor calidad de

vida laboral del personal. Con respecto a la calidad de vida laboral y personal de las personas trabajadoras, se verifica que el burnout genera insatisfacción laboral y niveles bajos de apoyo social laboral y que afecta a la calidad de vida personal (Barranco, 2002; Gil-Monte, 2005), en los siguientes planos: a) *Plano emocional-afectivo*. El profesional sufre debido a los sentimientos vividos de soledad, apatía, de impotencia, ansiedad, tristeza, distanciamiento afectivo, irritabilidad y desencanto; b) *Plano cognitivo*. La persona, vivencia una disminución en la percepción, memoria, distorsiones del pensamiento y dificultades para comprender las situaciones, evaluar, pensar que el trabajo no vale la pena, pensar en negativo sobre sí mismo y sobre los demás; c) *Plano actitudinal*. Se observa que el profesional tiende a pasar y quejarse por todo, ver a las personas con las que se trabaja, clientes internos y externos, como un enemigo, dándoles un trato de frialdad, indiferencia, intolerancia, culpando a los demás de su situación; d) *Plano conductual*. El comportamiento laboral se caracteriza por frecuentes escaqueos, aislamiento, pasividad, enfrentamientos, cinismo, agresividad, conducta despersonalizada, cambios bruscos de humor, enfados frecuentes, absentismo, malas relaciones y atención inadecuada a los clientes; y e) *Plano psicosomático*. La persona trabajadora puede presentar diversos cuadros tales como palpitaciones, hipertensión, catarros frecuentes, alergias, fatiga crónica, úlceras, jaquecas, insomnios, crisis de ansiedad y asmáticas.

Además, las consecuencias del burnout alcanzan al conjunto de la sociedad y a la

responsabilidad ética de la organización y de los profesionales, generándose pérdida de confianza, actitudes negativas de la ciudadanía hacia la organización y hacia los profesionales. También, su existencia revela el incumplimiento de la organización, con respecto a las directivas que emanen de la Organización Mundial de la Salud, la Organización Internacional del Trabajo, la Unión Europea y de España, las cuales enfatizan la necesidad de "vida saludables en los entornos laborales y cuidar la salud de los profesionales". La importancia ética, las amplias y graves consecuencias sociales y económicas que tiene el burnout para la organización y la sociedad, es preciso valorarlas en términos de bajas por enfermedad y absentismo, estimándose que del 10% al 20 % de los profesionales estudiados en España y en otros países padecen burnout (Gil-Monte, 2005).

## Prevención y atención del burnout: centrada en la organización, en el personal y en el medio socioambiental

La prevención y atención al burnout es una exigencia de ética y de estética en las organizaciones de bienestar social. Ello pasa por llevar a cabo las dos fases interactivas siguientes: a) evaluar los factores de la organización que lo desencadenan, así como los facilitadores o inhibidores de los profesionales y del entorno medioambiental; y b) diseñar, implementar y evaluar programas, con la participación del personal de la organización, para prevenir y atender el síndrome de burnout centrados en las siguientes ámbitos:

a) *Ámbito organizacional: evaluar y trabajar para mejorar las condiciones laborales.* Dado que en este contexto es donde se generan los factores desencadenantes del burnout es necesario evaluar e implantar programas que incidan tanto en los procesos de gestión, tales como apoyo, comunicación, formación y cohesión grupal, así como en las seis áreas de la vida laboral (Maslach y Leiter, 1997; Leiter y Maslach, 2000 y 2005). Las seis áreas son: sobrecarga de trabajo; autonomía para tomar decisiones; recompensas materiales y sociales; apoyo social en el trabajo y sentido de pertenencia; equidad y claridad en los procesos de organización; congruencia entre los valores personales y los de la organización. De igual modo, se recomienda evaluar los estilos directivos, aplicar el cuestionario MBI y Programas de Desarrollo Organizacional. Además, es preciso evaluar y trabajar desde los planteamientos comentados de la ética de las organizaciones y el enfoque de la mejora continua de la calidad integrada.

b) *Ámbito del personal de la organización: evaluar y trabajar para mejorar las estrategias de afrontamiento y la atención.* Las investigaciones realizadas evidencian que existen variables moduladoras, que inhiben o favorecen el burnout, entre las que cabe citar el patrón de personalidad, la edad y los años de experiencia profesional. En esta dirección es preciso trabajar con los profesionales en la formación para la vida laboral saludable y el aprendizaje de estrategias tendentes a saber cómo prevenir y afrontar el burnout. Cuestiones claves a revisar es la congruencia de la ética profesional con la de la organización, la defensa de sus derechos humanos y

laborales; asimismo, el entrenamiento de habilidades sociales, técnicas para la resolución de problemas y otras estrategias de afrontamiento cognitivas-conductuales. En el caso de tener burnout, orientar la atención hacia los especialistas para su tratamiento. Conviene tener presente que en España, ante la situación de baja laboral por este síndrome, aunque no esté en el Catálogo de Enfermedades Profesionales, existen sentencias que lo reconocen como enfermedad profesional y accidente laboral, siendo esta condición, social y económicamente, más ventajosa que la baja por enfermedad.

c) *Ámbito del medio socioambiental: evaluar y trabajar para mejorar las políticas sociales de los sistemas de salud y trabajo.* Se trata de combinar las acciones de política social que inciden en el mundo laboral y de las personas. En esta línea es preciso intensificar la puesta en marcha de medidas de cooperación y cohesión, entre los poderes públicos y políticos, las organizaciones públicas, mercantiles y ONGs, los agentes sociales, las trabajadoras y trabajadores y la ciudadanía para prevenir el burnout e incluirlo como síndrome específico en el Catálogo de Enfermedades Profesionales de España; en la mencionada Ley de Prevención de Riesgos Laborales; en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10); en el Manual de Diagnóstico y Estadísticos de los Trastornos Mentales (DSM). También, velar por el cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y la Ley 16/2003, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, así como que en los Servicios de Salud, Servicios Sociales, Educación y Empleo, entre otros, se informe y forme al personal sobre este síndrome.

Para finalizar este apartado, resaltar que la evaluación de la organización, la del personal y la del medio socioambiental, son elementos constituyentes en la que se ha de fundamentar los programas de prevención y de tratamiento de este síndrome, rescatando aquellas estrategias que han demostrado su efectividad desde la interacción de los ámbitos de la organización, de las personas y del medio socioambiental.

### Reflexión final

Caminar hacia la utopía posible de la ética, la calidad integrada y la prevención del burnout es un reto al que no pueden ni deben renunciar las organizaciones de bienestar social para seguir incrementando la calidad de vida de las personas, la mejora de los procesos y resultados de gestión, el fomento de las políticas de bienestar social y la confianza de la sociedad. A caminar en esta dirección está convocado el Trabajo Social, otras profesiones y disciplinas de las ciencias sociales, las organizaciones de la administración pública, organizaciones mercantiles, ONGs, agentes sociales y ciudadanía, desde la cohesión y ética de la corresponsabilidad social.

### Bibliografía

- BANKS, S. (1997): *Ética y valores en el trabajo social.* Barcelona: Paidós.
- BARRANCO, C. (2002). *La Calidad percibida en Centros de Atención a Personas con Discapacidad Psíquica de Tenerife. Un enfoque integrado de la Calidad de Vida, Calidad de Servicio y Calidad de Vida Laboral.* Tenerife: Cabildo de Tenerife.
- BARRANCO, C. (2004a). Los profesionales de ayuda y el burnout. *Trabajo Social y Salud,* 47, 27-37.
- BARRANCO, C. (2004b). Los Servicios Sociales y la Calidad Integrada. Investigación realizada en Centros de Atención a Personas con Discapacidad. *Siglocero, Vol. 35 (3),* 211, 5-18.
- BARRANCO, C. (2004c). Los Modelos de Intervención en Trabajo Social desde las Perspectivas Paradigmáticas de las Ciencias Sociales. Introducción a los modelos críticos: énfasis en lo comunitario y en la calidad de vida. *Servicios Sociales y Política Social,* 66, 9-35.
- BARRANCO, C. (2005). *Manual de Teoría de Trabajo Social I.* <http://webpages.ull.es/users/cbarra/docencia>.
- BARRANCO, C. (2006). Ámbitos de intervención profesional, Desarrollo Humano y calidad en trabajo social. *Trabajo Social Hoy,* 47, 33-56.
- CAMPS, V. (2001). *Una vida de calidad. Reflexiones sobre bioética.* Barcelona: Ares y Mares.
- CASAS, F. (1989). *Técnicas de Investigación Social: Los Indicadores Sociales y Psicosociales.* Barcelona: PPU.
- FERNÁNDEZ-BALLESTEROS, R. (1997). Calidad de vida en la vejez: condiciones diferenciales. *Intervención Psicosocial,* 1 Vol.6, 21-35.

GARAU, J. (2005). *Guía para la gestión de calidad de los procesos de servicios sociales*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales e INTRESS.

GARCÍA ROCA, J. (2001). La navegación y la fisonomía del naufragio. En N. Kisnerman (Comp.). *Ética: ¿Un discurso o una práctica social?* Argentina: Paidós.

GIL-MONTE, P.R. (2005) *El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad de bienestar.* Madrid: Ediciones Pirámide.

GIMÉNEZ BARTOLOMEU, V. M. (2002), "Estrategias de presenció i control de burnout en organitzacions de serveis socials per a professionals, responsables d'equips i organitzacions", en *Revista de Treball Social* nº 160. Pp. 76-107.

KISNERMAN, N. (Comp.) (2001). *Ética: ¿Un discurso o una práctica social?* Argentina: Paidós.

LEITER, M.P. y MASLACH, CH. (2000a), *Preventing burnout and building engagement: complete program for organizational renewal.* San Francisco (CA), Jossey-Bass.

LEITER, M.P. y MASLACH, C. (2005). *Banishing burnout. Six strategies for improving your relationship with work.* San Francisco (CA), Jossey-Bass.

MASLACH, C. y JACKSON, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory.* Palo Alto, Consulting Psychologists Press.

MASLACH, C., y JACKSON, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory (2nd. ed.).* Palo Alto: Consulting Psychologists Press.

MASLACH, C.; JACKSON, S. y LEITER, M. P. (1996), *Maslach Burnout Inventory (3<sup>rd</sup> edition).* Palo Alto (CA), Consulting Psychologists Press.

MASLACH, C. y LEITER, M. P. (1997), *The truth about burnou. How organizations cause personal stress and what to do about it.* San Francisco (CA), Jossey-Bass.

MASLACH, C.; SCHAFELI, W.B. y LEITER, M.P. (2001), "Job Burnout", en *Annual Review of Psychology*, 52. Pp. 397-422.

MAX-NEEF, A. (1998). *El desarrollo a escala humana. Conceptos, reflexiones y algunas aplicaciones.* Barcelona: Nordan e Icara. (Orig. 1993).

MORENO JIMÉNEZ, B. GARROSA, E. BENEVIDES-PEREIRA, A. M<sup>a</sup> y GÁLVEZ, M. (2003). studios transculturales del burnout: los estudios transculturales Brasil-España. Extraido el 19 de julio de 2006, de [http://www.humanas.unal.edu.co/publicaciones/publicaseriadas/psicologia/ numero12/](http://www.humanas.unal.edu.co/publicaciones/publicaseriadas/psicologia/numero12/)

MORIN, E. (2006): Ética, economía y desarrollo. Extraído el 20 de julio de 2006, de <http://www.pensamientocomplejo.com.ar/doc.asp?IdDocumento=91>.

Naciones Unidas. (2000). *Informe sobre desarrollo humano. Derechos humanos y Desarrollo Humano.* Extraído el 22 de mayo de 2001, de <http://www.undp.org/>.

Naciones Unidas. (2002). *Informe sobre desarrollo humano. Profundizar la democracia en un mundo fragmentado.* Extraído el 2 de julio de 2002, de <http://www.undp.org/>.

OMS. (2000). *The World Health Report 2000. Health systems: Improving performance.*

Extraido el 25 de mayo, 2001, de <http://www.who.int/whr>.

Red de la (2004). La dimensión ética de trabajo social en un mundo globalizado. En X Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Las Palmas de Gran Canarias: Colegio de las Palmas de Gran Canaria y Consejo General de DTS y AA.SS.

RUBIOL, G. (1984). El agotamiento (Burnout) en las profesiones de ayuda. *Revista de Trabajo Social*, 94, 42-57.

SAVATER, F. (2002). *Ética y ciudadanía.* España: Monte Ávila.

SCHALOCK, R. y VERDUGO, M. A. (2003). *Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales.* Madrid: Alianza.

ZEITHAML, V.; PARASURAMAN, A. y BERRY, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores.* Madrid: Ediciones Díaz Santos. (Orig. 1990).

De interés  
profesional



# **Perfil psicosocial de las personas sin hogar en la ciudad de Granada**

VV. AA.

## **Resumen**

Las personas sin hogar representan el exponente máximo de la exclusión social. A través de un estudio descriptivo-transversal, este artículo realiza un análisis cuantitativo y cualitativo de las personas atendidas en el Centro de Acogida "Luz Casanova". Entre otros aspectos destacamos: perfil, dispositivos de atención, metodología, resultados obtenidos y conclusiones.

## **Abstract**

The homeless represent the greatest exponent of social exclusion. The article, by means of a descriptivie-transversal study, carries out a quantitative and qualitative analysis of the homeless assisted in the Refuge "Luz Casanova". It is also offered a detailes analysis of the profile of the people assisted and analysis of the results obtained as well as some final conclusions reached.

## **Palabras clave**

Personas sin hogar, exclusión social, casa de acogida, personas sin hogar inmigrantes.

## **Key words**

The homeless, social exclusion, refuge, homeless immigrants.

### **Autores**

**Roberto Peña García**  
**María del Carmen Bueno Caballero**  
**Remedios García Álvarez**  
**Rosario Ayala Serrano**

Trabajador y Trabajadoras Sociales. Casa de Acogida "Luz Casanova". Granada.

### **Ángel David Cortés Pendón**

Psicólogo. Casa de Acogida "Luz Casanova". Granada.  
caritasroberto@gmail.com

No cabe duda que "estar en la calle" es el paradigma de la marginación. De acuerdo con el Dictamen del Comité Europeo de las Regiones (Junio de 1999), "los sin techo son la parte más visible de los fenómenos de exclusión social... El hecho de vivir en la calle es uno de los principales indicadores que definen la pobreza en la UE".

El término de persona sin hogar (de ahora en adelante PSH), define a un colectivo que engloba a personas con problemáticas muy diferentes. Si bien han sido múltiples las definiciones que se han dado sobre el mismo, aún no hay una definición consensuada sobre las muy diversas situaciones que pueden entrar bajo la denominación de PSH ó sin techo.

Desde hace ya varios años desde Cáritas Española se viene utilizando la definición propuesta por FEANTSA (1997): "PSH es toda aquella que carece y/o no tiene acceso a un alojamiento digno, estable y adecuado".

Tener un hogar hace referencia, por tanto, a elementos físicos, sociales y legales. En función de estos elementos, Cáritas (2004) diferencia hasta cuatro situaciones que podríamos considerar de "sinhogarismo", con diferentes niveles de gravedad evidentemente.

1-. *Vivir en la calle:* vivir en un espacio público abierto, alternando con albergues exclusivamente nocturnos.

2-. *Estar sin casa:* personas que se ven forzadas a vivir en instituciones.

3-. *Vivir en un alojamiento precario:* locales "Okupados", pensiones ínfimas, con amigos de manera temporal, etc.

4-. *Vivir en un alojamiento inadecuado:* sin condiciones de habitabilidad, con alto grado de hacinamiento, etc.

Según el estudio promovido por Cáritas en el año 1.999, eran 30.000 personas las que se encontraban en situación de SH, frente a los 27.000 que reconoce el INE en el estudio que realizó en el 2003.

Sin embargo, estos datos sólo reflejan el número de personas que son usuarias de centros de acogida pero no recogen el número de personas que estando en la calle no acuden a los centros, viven en coches, derribos o cualquier infravivienda. Tampoco incluye a aquellas que estando en hospitales o prisiones al salir no disponen de un hogar donde ir. Es decir, esta cifra es muy restringida y no recoge la realidad en su conjunto del significado de estar sin hogar, por lo que el número 30.000 se queda corto a la hora de cuantificar el fenómeno.

Una cuestión de interés es preguntarse si la persona sin hogar nace o se hace. Puede resultar una cuestión baladí pero no son pocas las personas que responden con ambigüedad. Atender a este asunto, nos remite a algo más que a la definición de este fenómeno como un producto de índole exclusivamente personal, propia de unos grupos, unas características de personalidad o unos estilos de vida ("son unos vagos").

Cuando hablamos de PSH, aunque hablamos del drama de miles de personas, nos referimos también a un concepto que nos es más cercano y conocido: la pobreza. Sólo si nos situamos ahí es posible establecer el contexto en el que se encuadra

y explica este fenómeno, pues la situación de psh, es la expresión más dura y cruda de la pobreza.

Sin entrar en definiciones, pues excedería con creces las pretensiones de este artículo, sí es importante resaltar, de acuerdo con Víctor Renes (2001), que cuando hablamos de pobreza:

1.- No hablamos de algo estático, de algo que se tiene y punto, sino de un proceso de pérdidas descendente, de un proceso que se va adquiriendo (Castel, 1995).

2.- Hablamos de un problema social complejo y multidimensional vinculado con una distribución desigual de recursos, que afecta a personas individuales, grupos y familias enteras,

3.- Que se refiere no sólo a carencias de recursos económicos y materiales (incluida la pobreza en hogar o la ausencia de este en el caso más extremo), sino también a pobreza/carencias de tipo social (apoyos, conocidos, arraigo), afectivos (desvinculaciones, pobreza en relaciones), cultural (bajo nivel de formación, poca participación y acceso a eventos socioculturales,...) y personal (mundo pobre de significaciones, poco aprecio personal, pocas habilidades relacionales,...).

4.- Una limitación que genera exclusión social, es decir, imposibilidad de gozar de los derechos sociales sin ayuda, es la imagen desvalorizada de sí mismo y de la capacidad personal de hacer frente a las obligaciones propias, con el riesgo de verse relegado de forma duradera al estatus de persona asistida y en la estigmatización

que todo ello conlleva para las personas. Incapacidad de cambiar por sí mismos su propia situación.

Al hablar, por tanto de personas sin hogar, estamos hablando de todo esto.

No cabe duda, pues, que ante la provocativa pregunta sobre si la persona sin hogar nace o se hace, la respuesta es que la PSH se hace, la vamos haciendo, pues, además de vivir en un contexto social específico provocador de pobreza y exclusión, la mayoría de las personas han estado sometidas al efecto de una serie incontrolada de sucesos vitales estresantes que se perciben como traumáticos, los cuales han incidido en su situación actual y pueden explicar plenamente el fenómeno (Muñoz, Vázquez y Vázquez, 2003)...

En este sentido, podemos diferenciar entre *causas coyunturales* por las que una persona puede encontrarse con una disminución seria de su capacidad para vivir de manera autónoma (crisis económico-laborales, psicológicas, en el mundo de las relaciones, de las instituciones) y *causas estructurales*, por las que la situación se prolongue y pueda llegar a cronificarse (escasez de vivienda accesible, bajos niveles de protección social, deficiente funcionamiento y descoordinación entre los Servicios Públicos, reducción de las redes familiares y vecinales, y la pérdida de amigos y apoyo social).

Para que una persona que se encuentra en el pozo de la exclusión pueda salir de él sería importante que los centros especializados en la atención de PSH proporcionaran alojamiento estable durante períodos de tiempo prolongados, se realizará

una atención integral de las diferentes problemáticas que la persona padece y se aumentara la dotación presupuestaria para poder garantizar una atención digna y de calidad. Según los datos de Cáritas Española (2004) la cifra actualmente se encuentra en 0,9 €/persona/día.

El objeto del presente estudio es conocer las características sociodemográficas de las personas sin hogar que acuden a la Casa de Acogida en la ciudad de Granada.

### La Atención a las Personas Sin Hogar en la ciudad de Granada

El Programa de Atención a Personas Sin Hogar en el que venimos trabajando en la ciudad de Granada se desarrolla desde una

gestión coparticipativa entre la iniciativa pública (Ayuntamiento) y la social (Cáritas) y tiene como objetivo general la *atención integral de las personas transeúntes y sin hogar, a través de una asistencia y promoción que posibilite su inserción social*.

De manera resumida, en el cuadro que se expone a continuación, se reflejan los distintos dispositivos de atención para varones que se disponen en la ciudad para la atención a las personas sin hogar: Además se cuenta con dispositivos específicos de atención a mujer sin hogar:

- **Casa de Acogida "OCREM"**: Es el centro de mujeres. Se desarrollan las tres fases (acogida, normalización, integración) descritas para hombres. El número de plazas de las que disponen es menor (también es menor el número de mujeres

SERVICIO	DEDICACIÓN PRINCIPAL	Nº PLAZAS	UBICACIÓN
Acogida	alojamiento, manutención e higiene	25 personas	Casa de Acogida "Luz Casanova" (Cáritas)
Normalización	Recuperación y Reconstrucción personal	5 personas	Piso.
Integración	Incorporación laboral y Comunitaria.	6 personas	Piso.
Crónicos	Prevención deterioro calidad de vida.	28 personas	Residencia Madre de Dios
Baja Exigencia	Alojamiento a alcohólicos severos	4 personas	Residencia Madre de Dios
Centro de Día	Unidad Sociorecreativa	Todas las personas del circuito	Casa de Acogida "Luz Casanova"
Taller Ocupacional de Encuadernación	Taller Prelaboral y/o Ocupacional	10 personas	Cáritas
Taller de Marquetería	Taller Prelaboral y/o Ocupacional	10 personas	COAST
COAST	Centro Coordinador.	-----	Dependencias municipales.

en situación de exclusión extrema). Así en la fase de acogida tienen capacidad para 7 mujeres y en normalización e integración para 5.

- **Casa Familiar**: (gestionada por la ONG OCREM) Cuenta con 10 plazas y es un recurso para cubrir las necesidades de alojamiento de personas sin hogar con hijos a su cargo, con independencia de la estructura de la unidad familiar (familias con los dos progenitores e hijos ó monoparentales).

El equipo técnico que acompaña el proceso de rehabilitación psicosocial con hombres sin hogar en la Casa de Acogida "Luz Casanova" es de carácter interdisciplinar y está compuesto por: un trabajador social, un psicólogo, dos educadoras, una auxiliar de hogar, una monitora de taller, un animador sociocultural, una coordinadora y un director, además de un gran número de personas que desarrollan actividades de voluntariado con nosotros, sin las cuales, este proyecto no sería realidad.

La *estrategia metodológica* básica en nuestra intervención con personas sin hogar es el Plan de Trabajo Individual. En él se incluyen las siguientes áreas:

#### AREA PSICOSOCIAL:

- \* Normalización administrativa y sanitaria.
- \* Abordaje de adicciones.
- \* Reestructuración cognitiva y Emocional.
- \* Fortalecer el sentido de la vida.
- \* Autoestima, HHSS, (...).

#### AREA VIDA DOMÉSTICA/CONVIVENCIA:

- \* Habilidades para la organización de la vida en el hogar.
- \* Habilidades para la convivencia.

#### AREA LABORAL: (Taller ocupacional)

- \* Habilidades para el desempeño de una tarea laboral.
- \* Autoorganización y disciplina horaria.
- \* Actividades de formación laboral.

#### AREA OCIO Y RELACIÓN CON LA COMUNIDAD: (Centro de día)

- \* Participación en actividades internas y de la comunidad.
- \* Uso gratificante del tiempo libre.

Los criterios para iniciar el plan de trabajo están relacionados con la voluntariedad de la persona, la capacidad del centro en ese momento (de las 25 plazas, sólo disponemos de 10 que denominamos de observación y que son las que nos permiten iniciar el proceso de rehabilitación), la problemática que presenta la persona y su ajuste a la estructura, tareas y normas del centro.

#### Método

La estrategia que se va a seguir es la propia de la metodología descriptiva a través de la entrevista y ficha de acogida que se emplea desde el centro de acogida. En este sentido, el *perfil psicosocial* se va a trazar teniendo en cuenta las siguientes variables: *número de ocasiones en la que solicitan estancia, tiempo sin domicilio fijo, edad, lugar de origen, nivel de*

*instrucción, si tiene ó no descendencia y tipo de domicilio que utiliza desde que se encuentra en la calle.*

## Resultados

En el año 2004 se han atendido en la Casa de Acogida "Luz Casanova" a 1.335 personas que, bien residieron en la propia Casa (1.296 personas) o bien en una pensión por no disponer de plazas en ese momento (39 personas). 235 personas demandaron como mínimo estancia 2 veces durante el año.

De las 1296 personas que residieron en la Casa de Acogida, 958 personas demandaron estancia por primera vez en el centro (73,9%), 338 personas (26%) lo hicieron por primera vez en este año aunque ya habían sido atendidas en otros momentos de su vida.

En cuanto a la variable *tiempo que llevan sin domicilio fijo*: 692 personas (53,3%) llevan menos de un año, 190 personas (14,6%) llevan de uno a dos años, entre tres y cinco años se encontraban 190 personas (14,6%) y 223 personas (17,2%), llevaban más de cinco años sin domicilio fijo.

En relación a la *edad*: con menos de 15 años hubo 4 personas (0,30%), entre 16 y 25 años hubo 167 personas (12,8%), 405 personas (30,9%) tenían entre 26 y 35 años, 401 personas (30,9%) se encontraban en el intervalo de 36 a 45 años, 271 usuarios (20,9%) entre 46 y 59 años y 47 personas (3,6%) tenían 60 años o más.

Dependiendo del *lugar de origen* de las personas que residieron en esta Casa de Acogida, 104 personas (8%) eran de Granada capital o de la Provincia, 191 personas (14,7%) del resto de provincias andaluzas, 306 personas (23,6%) de otras Comunidades Autónomas, 128 personas (9,8%) provenían de algún país miembro de la Unión Europea, 182 personas (14%) de países de la Europa del Este, 12 personas (0,92%) del África Subsahariana, 328 personas (25,3%) del Magreb, 30 personas (2,3%) de América y 14 personas (1,08%) de otros países.

El *nivel de instrucción* que presentaron fue el siguiente: 119 personas (9,1%) eran analfabetas, 822 personas (63,4%) tenía estudios primarios, 240 personas (18,5%) había cursado estudios secundarios, 46 personas (3,5%) alguna titulación de grado medio y 68 personas (5,2%) tenía una titulación de grado superior. Las personas con un nivel alto de instrucción (diplomatura y licenciatura) son las que proceden de Europa del Este.

El *desempleo*, continua siendo en el colectivo con el que venimos trabajando el problema más acuciante ya que 1.040 personas se encontraban en paro, 209 personas tenían *problemas de alcohol/toxicomanías* como problema principal, 60 de *salud mental* (con y sin diagnóstico), 17 habían llevaban este *estilo de vida*, 2 personas eran hijos de emigrantes retornados, 99 tenían *conflictos familiares* y 357 personas *otros problemas*. No cabe duda que estas categorías no son excluyentes, de manera que una persona puede presentar varias de estas variables.

En cuanto a la *descendencia*, manifestaron lo siguiente: 298 personas tenían hijos menores de 18 años, 184 personas los tenían pero mayores de 18 años y 829 no tenían descendencia conocida.

En relación al *tipo de domicilio* que las personas han venido utilizando desde que se encuentran en esta situación: 258 personas habían pernoctado en pensiones / hostales, 742 lo hicieron en el sistema de casas de acogida / albergues, 37 ocupando casas, 22 en derribos, 412 en la calle y 787 en otro tipo de recursos residenciales

(principalmente habían convivido con amigos o conocidos).

La *media de estancia* por persona fue de 6,27 días. La *media de ocupación anual* en la Casa de Acogida fue del 90,77%.

A lo largo del año, 133 personas no pudieron ser atendidas en algún momento por falta de disponibilidad de plazas tanto en la Casa de Acogida como en pensiones.

Con todos estos datos, el perfil o radiografía psicosocial de las personas sin hogar que acude a los centros de acogida quedaría como sigue:

*Varón, en situación de desempleo, de nacionalidad española (normalmente de una provincia distinta de donde esté ubicado el centro de acogida) o inmigrante en situación irregular de Europa del este o del Magreb y con una edad comprendida entre los 26 y los 59 años. Tiene una formación académica muy baja y sus problemas principales están asociados al consumo de sustancias, especialmente el alcohol.*

*Es usuario habitual de centros de acogida y tiene una dilatada experiencia de dormir en la calle. Sin hijos, o si los tienen sin relación alguna. Su situación de exclusión extrema, bien es reciente (menos de 1 año) o cronificada (más de tres años).*

Del total de personas que residieron en la Casa de Acogida "Luz Casanova", se inició un plan de trabajo individual con 126.

De esta manera, los resultados específicos del trabajo individual son como siguen:

DERIVACIÓN	NÚMERO PERSONAS
Piso de normalización	18
Piso de integración	10
Servicio crónicos	13
Residencia mayores	2
Recurso especializado drogodependencias	14
Otro centro acogida	6
Repatriados	2
Asumido por orden religiosa	1

A lo largo del proceso de intervención, 1 persona falleció, 19 iniciaron, tras el apoyo recibido en la Casa de Acogida, vida autónoma y 35 decidieron abandonar.

## Discusión

- El número de abandonos de personas que inician su proceso de cambio continua siendo elevado, como consecuencia de su desarraigamiento y quizás de la gran movilidad geográfica del colectivo.
- Aumento considerable de personas que se pasan por primera vez para ser

atendidas en el centro, con el consiguiente riesgo de cronificación. En comparación con el año anterior se ha observado un aumento del 15%, lo que ha supuesto pasar de un 61% en el año 2.003 a un 76% en el 2.004.

- Destaca la implantación y consolidación de servicios e itinerarios dentro del marco de la intervención con personas sin hogar en la ciudad de Granada. Existen talleres ocupacionales como instrumento de observación, control y adquisición de habilidades laborales y para la vida cotidiana. Se disponen de dispositivos de larga estancia (pisos) lo que da garantías de proceso y recuperación personal.

- Si bien la media de ocupación anual fue del 90,77%, no se ha podido atender a todas las personas que demandaron estancia por falta de plazas disponibles, aún cuando se ha podido contar con pensiones.
- Se observa cómo, lenta y paulatinamente, se va consiguiendo una sensibilización de la comunidad mediante la realización de campañas de concienciación y actividades de denuncia.
- Las características del perfil que se ofrece de las personas sin hogar nos indica por un lado los fracasos del sistema público de protección social y de las redes de apoyo naturales, y por otro las dificultades de inserción social cuando las vivencias de la calle se van acumulando. De igual manera, el porcentaje de personas en situación cronificada, con independencia de la edad, es un reflejo de la ausencia de centros de larga estancia, de la dificultad en la intervención psicosocial con personas en situaciones de este tipo y de una bolsa de pobreza extrema bastante importante.

- El número de personas inmigrantes sigue siendo muy elevado (53'6%), produciéndose la sinhogarización del colectivo, que sin problemáticas añadidas en un primer momento, vemos como en sucesivas estancias se van cronificando y presentando el algunos casos problemas de adicciones (alcohol y ludopatía principalmente) y salud mental, ya que solo el 35% de los extranjeros atendidos venían por primera vez. Es preciso y urgente crear recursos de alojamiento específicos para la atención de esta realidad.

- Hay personas que por su gran deterioro personal y su dilatada historia de consumo de alcohol, no acuden a las casas de acogidas, viven en la calle y deterioran de manera progresiva su calidad de vida. Es necesario la creación de recursos de baja exigencia, donde poder trabajar con las personas desde los aspectos más básicos (reducción de daños) hasta la posible recuperación personal e incorporación a programas residenciales de larga estancia. En la ciudad de Granada, se ha avanzado en esta dirección gracias a la creación de cuatro plazas de baja exigencia destinadas a alcohólicos severos.
- En esta misma dirección, desde el centro se está llevando a cabo un estudio de investigación para saber el número y características de las personas sin hogar que están en la calle y no acuden a los centros de acogida así como el conocimiento que tienen sobre éstos. El estudio está financiado por el Servicio Andaluz de Empleo.

## Conclusiones

Unas conclusiones de corte más sociológico han sido ya descritas en otro lugar (García, Ayala, Cortés y Peña, 2004), por lo que se remite allí al lector interesado. Sin embargo, si queremos dejar constar algunas anotaciones de interés fruto de nuestro trabajo diario en la intervención con personas sin hogar:

- La experiencia de vivir en la calle es una vivencia dolorosa que rompe el ciclo vital de las personas que lo sufren. Este año,

como otros, hemos compartido el drama personal de 1296 personas.

- Conforme la experiencia de calle se cronifica en el tiempo, mayores son las dificultades que tienen las personas para iniciar procesos de inserción y mayores las obstáculos con los que se deben enfrentar. De hecho, del total de personas que residieron en la casa, sólo 126 decidieron intentarlo y de ellos, 35 se quedaron en el camino.
- La edad de las personas sin hogar incluye un abanico muy amplio. El grueso se encuentra en el intervalo de 26-59 años, momentos vitales de inicio de los proyectos personales significativos y de consolidación de las aspiraciones. Sin embargo, nos encontramos con un (amplio) sector de la población que ve cómo "la vida" le ha robado la oportunidad de cubrir sus pretensiones y sueños y sólo lucha por sobrevivir. A pesar de todo, sorprende, de acuerdo con Muñoz (2003), cómo las personas sin hogar mantienen un sesgo cognitivo positivo de cara a las posibilidades de salir adelante.
- El proceso de intervención es dinámico, interactivo, compartido, con altibajos, amargo (con frecuencia) y lleno de satisfacciones (alguna vez).
- La individualización de la intervención, aunque costosa está mostrándose efectiva y satisfactoria para las personas que participan del programa. Los cambios en satisfacción vital, orientación personal hacia el futuro y desarrollo de competencias resultan evidentes.

• El trabajo en equipo y el apoyo emocional mutuo se convierten en la pieza esencial del proceso de rehabilitación psicosocial con las personas sin hogar.

• Las posibilidades de inserción sociolaboral se ven seriamente limitadas con el actual sistema productivo que prima la juventud sobre la experiencia de la madurez, la competitividad y la tecnicificación sobre el trabajo manual. Se hace necesario impulsar y dinamizar una estructura de empresas de inserción.

• La exclusión no es algo que se tiene y punto sino un proceso descendente de pérdidas continuas en el área de integración laboral y económica y en el área sociofamiliar y relacional. Una muestra de que la situación de personas sin hogar es un proceso adquirido lo encontramos en las 692 personas que llevan menos de un año en la calle.

• A tenor de los datos precedentes, puede señalarse que sería importante reforzar el trabajo que se realiza desde los Servicios Sociales Comunitarios dado el elevado porcentaje de personas que demandaron estancia por primera vez así como el considerable porcentaje de personas que se encontraban en el intervalo de edad comprendido entre los 26 y 45 años.

Es necesario, por otro lado, conocer el número de personas que ocupan alojamientos temporales o inadecuados y precarios, así como el número potencialmente de personas sin techo o amenazadas de serlo, para poder reforzar los Servicios Sociales Comunitarios y la prevención como aspecto fundamental.

• Es conveniente continuar con las campañas de sensibilización e información que se vienen desarrollando para prevenir situaciones de exclusión tan sangrantes como las que nos encontramos diariamente. El rechazo social de la población mayoritaria continua siendo evidente. La opinión generalizada de que *están en la calle porque quieren* limita, sobremanera, la consideración de que la situación de sin hogar es el resultado de un proceso psicosocial donde en su origen y mantenimiento juegan factores interactivos de carácter estructural (principalmente) e individual.

El conocimiento de los procesos de *indefensión aprendida* (Rodríguez y Terán, 1998), el impacto de los *sucesos vitales estresantes* (Muñoz, Vázquez y Vázquez, 2003) o de evitación experiencial (Wilson y Luciano, 2003) junto con la consideración de los fenómenos de exclusión como una expresión más de la globalización y la sociedad neoliberal, quizás puedan servir para exculpar de su pobreza a las personas que sufren la experiencia de vivir en la calle.

• Consideraremos oportuno insistir nuevamente que los Centros de Acogida para personas sin hogar, no son los lugares más idóneos para atender a los ciudadanos procedentes de otros países si tenemos en cuenta las problemáticas que vienen presentando. En un principio demandan estancia para buscar trabajo y posteriormente, algunos presentan problemáticas añadidas típicas de las PSH nacionales como por ejemplo dependencias al alcohol, a otras sustancias, ludopatía ó problemas de salud mental.

Están apareciendo casos de lo que podríamos definir como el fenómeno de "*la sinhogarización del colectivo inmigrante*".

• Resulta preocupante que se hayan atendido a 128 personas procedentes de algún país miembro de la Unión Europea, lo que ha supuesto el 9,8% del total. Por lo que nos podemos cuestionar, ¿están . . . funcionando realmente los sistemas de protección social instaurados en cada uno de dichos países?, ¿Dónde quedan las Políticas Sociales y de Protección Social de la Unión Europea?, ¿Dónde ha quedado el Estado del Bienestar?

No cabe duda que el presupuesto destinado al funcionamiento de los Centros de Acogida para personas sin hogar, es insuficiente si desde los mismos se quiere garantizar una atención de calidad. Se debe de realizar, por tanto, un esfuerzo presupuestario digno ya que el gasto medio por centro, es de 12 € por persona y día.

Los poderes públicos deben asumir el papel protagonista que les corresponde en la lucha contra la pobreza y la exclusión si bien todos contribuimos a mantenerlas desde una cultura social cada vez más anclada en contravalores como el individualismo, el consumo y la insolidaridad.

## Bibliografía

ÁLVAREZ GARCÍA, R; AYALA SERRANO, R; CORTÉS PENDÓN A.D; PEÑA GARCÍA, R. (en prensa). *Intervención psicosocial con personas sin hogar a través de pisos tutelados*. Documentos de Trabajo Social. Revista del

Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Málaga.

CABRERA CABRERA, P., (2000): *La acción social con personas sin hogar en España*. Cáritas Española Editores. Fundación FOESSA.

CARITAS ESPAÑOLA. *Material campaña sensibilización sobre personas sin hogar*. (2002, 2003, 2004).

CASTEL, R., (1995): *De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso*. Revista Archipiélago.21, 27-36.

MUÑOZ, M; VÁZQUEZ, C; VÁZQUEZ, J.J., (2003): *Los límites de la exclusión*. Ed. Témpora S.A. Obra Social Caja Madrid.

PEÑA GARCÍA, R., CORTÉS PENDÓN A.D; ÁLVAREZ GARCÍA, R; AYALA SERRANO, R,

(2004). *Análisis Cualitativo y Cuantitativo de las personas sin hogar en la ciudad de Granada*. Documentos de Trabajo Social. Revista del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Málaga, número 31.

RENES AYALA, V., (2001): *La Exclusión social, nuevo rostro de la pobreza*. Folletos Nº3 Cáritas. Suplemento de la Revista Cáritas Nº45.

RODRÍGUEZ FENÁNDEZ, A y CRUZ TERÁN, J (1998): *Exclusión Social y personas sin techo en el umbral del siglo XXI*. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

WILSON, R y LUCIANO, MC (2002): *Terapia de Aceptación y Compromiso. Un tratamiento conductual orientado a los valores*. Ed. Pirámide.

## Trabajo Social y consumo

Eduardo Díaz Herráiz  
Vicenta Rodríguez Martín

### Resumen

¿Tienen algo en común el consumo compulsivo, la pobreza y la anorexia o la bulimia?. Entendemos que la respuesta es afirmativa, son diferentes efectos y posiciones ante el consumo, por ello, el propósito del presente artículo es analizar el consumo en nuestras sociedades y establecer la relación con el Trabajo Social, estudiando las necesidades y problemáticas que se pueden dar entorno al consumo y las posibilidades que de éste se derivan, esto es, el exceso y la escasez. *Se analiza, en primer lugar, la evolución y el papel* del consumo como elemento fundamental del desarrollo del Estado del bienestar, para continuar con la población vulnerable y problemáticas generadas o asociadas al consumo como objeto de intervención del Trabajo Social, por lo que, después, se abordan algunas estrategias metodológicas para la intervención desde el ámbito comunitario.

### Abstract

Are there something common between compulsive consumption, poverty and anorexia or bulimia?. We understand that the answer is affirmative. There are different effects and positions about the consumption. For that reason, the purpose of the present article is to analyze the consumption in our societies and to establish the relation with the social work, studying the social needs social problems around consumption, in other words, the scarcity or the abundance. *It's analyzed, in the first place, the evolution and the paper* of the consumption as an important element of the development of the welfare state, to continue with the vulnerable population and problematic situations generated or associated to the consumption as object of intervention of the social work. That's because, some methodological strategies are tackled from community approach for social work intervention.

### Palabras clave

Consumo, Trabajo Social, necesidades sociales, consumo compulsivo y pobreza.

### Key words

Consumption, Social Work, social needs, compulsive consumption, poverty.

Autores

#### Eduardo Díaz Herráiz

Profesor Titular de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Castilla-La Mancha.

#### Vicenta Rodríguez Martín

Profesor Titular de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Castilla-La Mancha.

El Trabajo Social como disciplina pretende, tanto conocer, como transformar, porque aborda al tiempo problemas cognoscitivos y prácticos, es decir que lleva implícita la unión entre teoría y práctica. Así lo afirman autores como Dantas (1970), para quien el método en Trabajo Social presenta dos tipos de categorías de operaciones, operaciones cognoscitivas-axiológicas: de conocimiento de la situación según un marco de referencia valorativa, y operaciones cognoscitivo-prácticas: de transformación de esas situaciones reales. El fin último, no es sólo el conocimiento, sino también la transformación, por tanto el Trabajo Social se mueve en torno a una serie de elementos específicos entre los que debemos resaltar las necesidades sociales.

Un problema social no se presenta solo ni tiene una única causa, sino que se presenta interrelacionado con otras necesidades interdependientes y con un origen multicausal. Por ello, es necesario contemplar las necesidades sociales desde una doble perspectiva, por un lado estructural, pues todo problema social debe ser analizado considerando la estructura cultural y socioeconómica en el que se inserta, ya que, como planteaba Marx, las diferencias no son innatas, son debidas a la estructura social e histórica de las sociedades. Y, por otro, desde una perspectiva individual, teniendo en consideración la vivencia y génesis histórica y personal de cada problemática social.

Así, la intervención del trabajador social puede contemplarse como respuesta a los conflictos de necesidades, y como intervención en las relaciones

transaccionales motivo de obstáculo para el desarrollo. Pero, en cualquiera de los casos, el foco de intervención se encuentra en las necesidades sociales que se generan en la interrelación entre el individuo y la sociedad. En esta relación, es donde se ubica el objeto de conocimiento e intervención propio del Trabajo Social. Es necesario, entonces, centrarnos en el estudio de las necesidades sociales que se producen en la interacción del individuo y el medio para conocer si las problemáticas que se generan entorno al consumo pueden ser objeto de intervención por el Trabajo Social, pero para ello, tenemos primero que concretar el concepto de necesidad.

### Necesidades y consumo

Podemos entender las necesidades sociales como el objeto del Trabajo Social, pero, cuál es la definición de necesidad y qué necesidades son las de referencia en Trabajo Social. Las necesidades sociales presentan gran dificultad para su conceptualización, dada la escasa teoría existente sobre las necesidades sociales. Profundizar en el concepto de necesidades sociales, es una cuestión fundamental desde el punto de vista teórico y práctico, pues fundamenta y sistematiza las intervenciones.

Para poder hablar de las necesidades sociales como objeto de intervención es necesario que el concepto sea objetivo y universal, ya que las necesidades están condicionadas socialmente y por tanto van a variar. Desde este punto de vista, podemos decir que las necesidades básicas

están relacionadas con la integridad de la persona, para diferenciarlas de las necesidades secundarias, que pueden partir de preferencias particulares o deseos y que, no tienen ese carácter universal.

### El concepto de necesidad.

El concepto de necesidad, en primer lugar, se refiere a lo empírico, al mundo de los hechos, aunque también, por otro lado, puede hacer referencia al plano de lo normativo, los valores. Uno de los primeros autores en conceptualizar y clasificar las necesidades humanas, siguiendo los trabajos de Malinowsky, fue Abraham Maslow, que estableció una escala funcional de las necesidades humanas planteando que la satisfacción de una necesidad crea otra en un proceso que no conoce fin. Distinguió cinco grupos de necesidades básicas jerarquizadas funcionalmente, colocadas en una pirámide en la que las necesidades fisiológicas se ubicarían en la base, y así sucesivamente se irían ubicando las siguientes, hasta colocar las necesidades de realización en la cúspide:

- Necesidades fisiológicas, asociadas a la homeostasis o equilibrio del organismo.
- Necesidades de seguridad o pervivencia en el mundo.
- Necesidades de posesividad y amor, relacionadas con el deseo de establecer relaciones afectivas en el entorno humano.
- Necesidades de estima personal y autoconcepto.

– Necesidades de autodesarrollo o realización producidas por el impulso del hombre a explicitar sus potencialidades creativas.

Para Maslow la satisfacción de las necesidades situadas en la base resulta imprescindible para pasar a preocuparse por cubrir las siguientes necesidades de esa escala, además, entendía que cuanto inferior sea la necesidad dentro de la escala, más egoísta será el individuo en su satisfacción, sin embargo la satisfacción de necesidades superiores tiene un carácter más social y convivencial.

Desde otros puntos de vista, por ejemplo desde el modelo mecanicista, las necesidades son una simple manifestación de los estados mentales subjetivos del individuo, sin embargo Keynes diferenciaba entre necesidades absolutas, que se expresan en toda situación y en todos los individuos, y necesidades relativas, cuya satisfacción es imposible porque son imparables, ya que cuanto más elevado sea el nivel social, más elevadas son las necesidades generadas. Esta concepción puede resultarnos de gran utilidad, pues nos permite centrar el análisis en lo que serían necesidades universales y otro tipo de necesidades más subjetivas o relativas.

Para Doyal y Goug (1994), quienes han elaborado una teoría generalista de las necesidades humanas partiendo de la condición del ser humano como agente social, las necesidades básicas son *"aquellas condiciones previas universalizables para la participación social y la persecución de los fines propios"*, entre ellas destacan, por ejemplo la salud física y la autonomía personal,

pues son condiciones previas en toda cultura para una participación efectiva en la vida social. Además, de las necesidades básicas, introducen otra categoría, las necesidades intermedias que contribuyen a la satisfacción de las primeras y que también son transn culturales. Estas necesidades intermedias serían: alimento, alojamiento, ambiente de trabajo sin riesgos, medio físico sin riesgos, atención sanitaria, seguridad, relaciones primarias significativas, seguridad física, seguridad económica, enseñanza.

Pero, aceptada la existencia de unas necesidades básicas o primarias, es la estructura social la que determina el orden de prioridad en las mismas. El sistema de necesidades de cada sociedad es un proceso histórico que tiene su génesis en la estructura productiva de cada sociedad concreta.

Otra propuesta sobre necesidades sociales es la de Galtung (1980) que diferencia entre necesidades materiales y no materiales, y que dependen para su cobertura de distintos actores o de las estructuras:

	Dependientes de actores	Dependientes de estructuras
Materiales	1. Seguridad.	2. Bienestar.
No materiales	3. Libertad.	3. Identidad.

Las necesidades de seguridad son necesidades de supervivencia que evitan la violencia, individual y colectiva, las necesidades de bienestar son necesidades de alimentación, abrigo, asistencia sanitaria, educación, etc. que evitan la miseria, las necesidades de libertad son necesidades ligadas a la libertad de elección y expresión, y evitan la represión, y las necesidades de identidad son necesidades de pertenencia y evitan la alienación.

Así, entiende que, en estos cuatro tipos de necesidades, se desarrollan procesos, interrelacionados con éstas,

de construcción y expresión de las necesidades:

1. Procesos de reproducción de la especie: Continuidad del ser humano (reproducción, producción material, comunicación, etc.).
2. Procesos de producción de la existencia: Relativos a la continuidad de la vida que implican distintas formas de dependencia social tales como la división del trabajo, por ejemplo.
3. Procesos de reproducción de la fuerza de trabajo.

4. Procesos de distribución: regulación de los bienes y servicios producidos desde un modelo normativo.
  5. Procesos de creación y mantenimiento de un entorno favorable para la existencia.
  6. Procesos de comunicación, simbolización y abstracción, relativos al entendimiento que constituyen la base del pensamiento abstracto que permitirá la posterior creación de nuevos significados.
  7. Procesos de socialización, que dada la constante dependencia del contexto social se desarrollan a lo largo de toda la vida en comunidad. Reproducción cultural, etc.
  8. Procesos de regulación de las relaciones interpersonales y grupales, de control y mantenimiento del sistema social, a través del control social y del control político.
  9. Procesos de constitución de la identidad personal y general o colectiva: Conocimiento externo y autoconocimiento.
  10. Procesos de innovación y promoción. La ruptura o insuficiencia en los diversos procesos afecta al complejo de necesidades.
- En las distintas teorías podemos encontrar elementos comunes en cuanto al concepto de las necesidades.
- a) El concepto de necesidad remite a fines fundamentales para el mantenimiento de la vida y la reproducción social.
  - b) La necesidad plantea dos posibilidades o se intenta obtener lo que se necesita o se sufre un perjuicio, en ocasiones irreversible.
- c) No se puede escapar de la necesidad, no es una decisión arbitraria del individuo, pues aun satisfechas, siguen estando presentes, es decir, se sigue necesitando tener lo ya se tiene.
- d) Las necesidades son reconocidas en contextos sociales concretos siendo compartido el convencimiento del perjuicio que generan.

### Necesidad y deseo

No se puede abordar la definición de las necesidades, sin establecer una distinción entre necesidades y deseos. La diferencia entre las necesidades y el deseo es que, éste es intencional, y lo que necesito, de manera objetiva, no lo es, no depende del pensamiento. El deseo es ocasional y tiene un mayor grado de libertad o de variabilidad interpersonal, la necesidad está ligada a la autoreproducción, tiene preferencia sobre los deseos.

El deseo se asienta sobre aspiraciones individuales e identificaciones inconscientes y personales con el valor simbólico de determinados objetos o servicios que pueden coincidir en miles de seres. La necesidad, sin embargo, es previa al deseo y al objeto simbólico que origina ese deseo, es social. Surge del proceso por el cual los seres humanos se mantienen y reproducen como seres humanos con una personalidad afectivo-comunicativa en un marco socio-histórico concreto. En las necesidades no hay ni positivo, ni negativo, sólo hay diferencias. Pero, el deseo procede del mundo subjetivo y simbólico, se va construyendo en cada

persona, en función de sus experiencias, y también está dinamizado por el placer, no por la mera necesidad de sobrevivir (Ballester Brage, 1999). El deseo es por excelencia lo personal, lo más íntimo que hay en cada ser humano, lo que nos hace sufrir y soñar, y sin embargo el concepto de necesidad remite a aquello que permite la supervivencia digna en una sociedad.

### Necesidad y satisfacción

Tras la cara de la necesidad, debemos hacer referencia a la cruz de la misma, su satisfacción, en este proceso es donde encontramos la diferencia entre conceptos que todavía no hemos abordado, necesidad objetiva, necesidad percibida, necesidad normativa, etc. El paso de una a otra se produce por el reconocimiento social de la necesidad, esto es, cuando es reconocida institucional y socialmente. Se trata por tanto de un proceso de decisión social.

Las necesidades tienen una doble dimensión: Carencia, potencia, privación y capacidad, es decir insatisfacción y capacidad, por un lado, o potencialidad de cumplimiento, por otro. Las necesidades no son sólo una carencia, sino que también motivan y movilizan a las personas, la necesidad de afecto es potencial de afecto, por ejemplo. Por ello, es necesario diferenciar las necesidades de los medios, o de la forma de provisión para satisfacer dichas necesidades.

Para Doyal y Gough las necesidades básicas son objetivas y universales, lo que cambia no son éstas, sino los medios utilizados para su satisfacción. Es decir, lo que denominan "los satisfactores",

éstos sí son condicionados culturalmente. Alimentación y abrigo, por ejemplo, serían los satisfactores de la necesidad fundamental de subsistencia, tienen una relación de medios y fines. Nuestras sociedades, según distintos autores (Todorov, Marcase, Braudillard) confunden constantemente fines y medios, pues la mejora de la producción debería servir para vivir mejor, para mejorar la convivencia social, en vez de ser el fin en sí mismo.

De este modo, el lugar que las necesidades sociales ocupen en las estructuras y los objetivos sociales que se planteen para su solución son los elementos que diferencian un modelo residual, que pretende reproducir el sistema productivo, de un modelo redistributivo, que limite el funcionamiento de la economía para, al menos, disminuir la desigualdad.

### Trabajo Social y consumo

Existen conflictos y contradicciones inherentes al sistema de mercado, ya que, deja sin cubrir muchas de las necesidades básicas; en esta dicotomía, entre necesidades y funcionamiento del sistema de mercado, es donde se ubica la intervención del Trabajo Social, pues, en origen, su aparición y su fundamento, se dirige a mediar entre las necesidades de los individuos y las exigencias de la economía de mercado, en palabras de diferentes autores, (Abramovitz, 1998) "el Trabajo Social se sitúa entre los individuos y el sistema".

El Trabajo Social tiene como objeto de intervención las necesidades que se

generan entorno a la integración social de las personas, su marco de convivencia y su autonomía en el funcionamiento social. Pero, para relacionar Trabajo Social y consumo tenemos que analizar primero la evolución y el papel actual del consumo en nuestras sociedades, así, explicarlo con más exactitud, requiere analizar cuándo y cómo surge el mercado, cuál es su funcionamiento y las dificultades y desigualdades que puede generar.

### Intercambio y consumo

En todas las épocas los seres humanos han satisfecho sus necesidades por medio del consumo de bienes, desde sus orígenes el hombre se ha distinguido del resto de especies por el hecho de producir los medios de vida para lo que han ido cambiado las relaciones que se han establecido entre los hombres con el objeto de producir el mayor número de bienes y crear mayor riqueza.

En un primer momento, todo el esfuerzo humano estuvo dedicado a la mera supervivencia, con el tiempo se aprende a fabricar herramientas y aparece la primera división del trabajo. En principio, la producción era para un consumo directo e inmediato, pero, con el tiempo aparecen sistemas de distribución e intercambios, que implican un consumo secundario; sobre todo cuando aparecen excedentes, lo que ocurre en el momento en que aparece la división especializada del trabajo. Polanyi (1976) distingue tres tipos de acceso a los bienes en las sociedades humanas:

La reciprocidad, la redistribución y el de intercambio o mercado:

- El intercambio recíproco se basa en formas básicas de relaciones simétricas, la reciprocidad entre parientes y amigos, a esta forma de intercambio no se le puede denominar comercio, ya que se da entre parientes o amigos, y no entre comunidades. Este tipo de intercambios en forma de bienes económicos establecen la obligación de dar, recibir y devolver (Mauss).

- En el intercambio redistributivo la asignación de los productos está centralizada, los productos se llevan a un lugar central para ser distribuidos.

- Los mercados surgen allí donde los grupos sin lazos de parentesco se reúnen para intercambiar bienes excedentes, lo que permite que se desarrollen otros trabajos (oficios artesanos) y aparecen los mercaderes o comerciantes. La generalización de los cambios lleva consigo una nueva división del trabajo. Los comerciantes van a transferir de manos la riqueza creada por otros quedándose una ganancia en el cambio. Ello hace que los intercambios por reciprocidad vayan siendo sustituidos por la producción mercantil, así el consumo pasa de tener un valor de uso a tener un valor de cambio.

El sistema capitalista a generar a partir del S. XVIII, caracterizado por la apropiación privada de los medios de producción, la obtención del máximo beneficio en la actividad económica, la consideración del trabajo como una mercancía más, y el papel central del empresario en la producción. Este importante cambio es denominado por Polanyi (1944) como la "gran transformación". Para él, el

intercambio de bienes en el mercado es una práctica antigua, pero el mercado como principio básico de la organización de la sociedad tuvo su origen en la transición del feudalismo al capitalismo. A partir de la consolidación del libre mercado, el consumo comienza a tener una importancia primordial.

El consumo se consolida cuando, en el capitalismo, el proceso de producción pasa a estar dominado por el valor de cambio, no por el valor de uso. Este cambio se sustenta en la ideología del trabajo, por lo que diferentes autores (Townsend, Woolf, Castel) han tratado de mostrar la importancia del trabajo como factor de integración social en nuestras sociedades.

### El papel del consumo en el capitalismo

En nuestras sociedades el consumo ocupa el centro del proceso de reproducción social. Producir no tiene sentido si no se consume y se generan beneficios. Esto produce, no sólo lo que Marx denomina la alienación, sino algo que nos interesa más en este caso, se convierten en consumidores. Tanto Marx, como Weber, enfatizaron el hecho de que las actividades económicas de producción y consumo se producen en un contexto cultural: "La ética protestante", el valor del trabajo, del ahorro para volver a invertir, etc.

De este modo, el consumo es un proceso socialmente construido, que sufre transformaciones en el devenir histórico. El consumo moderno está basado en sistemas simbólicos de significado. La gente ya no

sólo trabaja para sobrevivir, sino también para tener poder adquisitivo sobre los bienes de consumo. De esta forma la idea de comprar, tanto como el acto en sí, es la motivación para muchos individuos (Baudrillard, 1988).

El consumo moderno está influido por significados simbólicos, pues lo que se compra no es meramente un objeto material, que posee un uso simple, directo y utilitario, sino que comporta un significado. Los bienes de consumo forman parte del modo en el que los individuos establecen su sentido de la identidad a través del uso de símbolos en los patrones de consumo (Kellner, 1992). Esta ideología que otorga sentido a la vida en la adquisición de productos sirve, además, para legitimar el capitalismo. Es decir, forma parte de los valores que permiten su reproducción. Bourdieu (1979) mostró que los grupos de estatus y clase social se diferencian a sí mismos del resto por medio de patrones de consumo, que les ayudan a distinguir el estilo de vida de un grupo de determinado estatus del de otro. O lo que es lo mismo, los patrones de consumo permiten la "adquisición de identidad" en cuanto al estatus y a la clase social.

Por consumo Bocock (1993) entiende "un conjunto de prácticas sociales y culturales que sirven para establecer diferencias entre grupos sociales". Miller (1987) y Bourdieu (1979) plantean que el consumo es un proceso simbólico. En efecto, el proceso de adquisición de bienes y servicios depende de un conjunto de gustos adquiridos que tienen que crearse y desarrollarse en entornos educativos. En este mismo sentido Baudrillard (1996) también considera que el

consumo tiene un carácter simbólico, pues "el comprador de un artículo se involucra activamente para establecer y preservar su sentido de identidad a través del despliegue de los bienes adquiridos".

El consumo es activo, no se trata de que consumamos para expresar un sentido ya existente de quienes somos, sino que los individuos crean un sentido de quiénes son a través de lo que consumen. Es decir, la gente intenta convertirse en lo que desea ser consumiendo. De este modo, por ser simbólico se convierte en una práctica idealista en la que no hay saciedad física. El consumo se basa en una carencia, en desear siempre algo que no está ahí, por lo que nunca nos sentiremos satisfechos en su sentido finalista.

### El carácter simbólico del consumo

El hombre se diferencia del resto de especies en la capacidad y la necesidad de utilizar símbolos. Las pulsiones subyacen en todas las actividades del consumo moderno, por ello, el papel desempeñado por el deseo en el consumo va a ser vital y, con ello, reproducir el sistema económico del capitalismo. Se nos educa para ser consumidores en las etapas más tempranas del desarrollo. El consumo está vinculado a lo erótico, pues estos "deseos" permanecen en el inconsciente y pueden ser activados por la publicidad (Lacan, 1977). Los deseos se crean en el proceso de adaptación a la sociedad, fundamentalmente al acceder a lo simbólico, a la cultura, al lenguaje.

Otros factores demuestran lo simbólico del consumo, la mujer y los jóvenes, son dos

de los grandes grupos de "consumidores". En el primer caso la explicación es obvia la división sexual del trabajo durante el S.XIX reservó la producción para los hombres y el consumo para las mujeres. En el caso de los jóvenes la diferencia sexual, aunque también existe, es menor, pues los hombres se van convirtiendo progresivamente también en "consumidores" debido a que ya han sido "socializados" en la cultura de consumo y en la sociedad de mercado. Hoy en día, el consumo ha hecho aparecer al capitalismo como algo más profundamente legitimado prometiendo la consumación y satisfacción de los deseos (Habermas, 1986). Pero, el consumo ofrece la "promesa" de la satisfacción, no de la cosa real, no la satisfacción en sí de la necesidad.

### Necesidades y problemáticas asociadas al consumo

El consumo es un factor de reproducción de la estructura social y, de este modo, puede desplazar la satisfacción de necesidades al plano del deseo y a la "creación de una ficticia identidad". Teniendo esto en cuenta podemos encontrarnos con varias posibilidades en torno al consumo, según Gálvez y Quintanilla (1997) el consumo plantea, al menos, tres alternativas:

- El exceso, el consumo superfluo y exagerado, la designación más frecuente es la de *consumismo*.
- El equilibrio, difícil de definir, pero puede describirse como un consumo ajustado y orientado a sostener la calidad de vida y el bienestar. Algunos autores lo califican

como *consumo responsable*, racionalizado y selectivo.

– La escasez, la imposibilidad de consumir, la insuficiencia, *la pobreza*.

El consumo está relacionado con la satisfacción de las necesidades, pero, de manera más directa, lo está con el deseo de satisfacción de las necesidades que se relacionan con la autoestima y el prestigio social. Y, en última instancia, con la realización personal, de ello deriva el rol y en buena medida el estatus. Así, la necesidad de autoestima puede producir conductas de consumo alienantes y psicopatológicas, es lo que se ha denominado el consumismo, pero en el otro extremo, la escasez, unida al estímulo constante de los deseos de consumo, puede producir frustración.

El Trabajo Social surge como respuesta a los trastornos sociales provocados por la economía de libre mercado durante la época de la decadencia de la revolución industrial, según esta forma de entender el consumo podemos encontrarnos con varios tipos de *problemáticas relacionadas con el consumo*:

– El “*consumidor alienado*”, es decir aquellas personas que tienen acceso a los bienes de consumo, pero que no realizan un consumo responsable en función de la utilidad de los bienes, sino que tiene más que ver con necesidades de identidad o autorrealización personal. Lo que distingue a un consumidor coherente es la utilización que hace de lo que adquiere, es decir, cuando se compra para utilizar y no para poseer (Castillo, 1987; Alonso y Conde, 1994).

– El “*consumidor compulsivo*” o la oneomanía (Castillo, 1987), es decir un impulso morboso de hacer compras sin necesidad, cuyo problema se genera en virtud de un conjunto de características personales y la influencia de la publicidad y las estrategias del comercio. El consumismo es una exageración del consumo que puede producir consecuencias negativas, es un consumo sin sentido, irracional e incoherente, para algunos autores, es consecuencia de la sociedad de consumo que necesita para su subsistencia un consumidor cada vez más exagerado, al que se manipula y persuade para que compre aunque no lo necesite. Se genera un círculo vicioso cuya ruptura es casi imposible a no ser que se elimine o transforme el sistema.

– La pobreza o el “*consumo frustrado*”, la imposibilidad de consumir. La pobreza se define como “la escasez o carencia de lo necesario para el sustento de la vida”, es decir aquellos que carecen de lo necesario para vivir o que lo tienen muy limitado, por lo que produce, en este caso, una gran dificultad para vivir en la sociedad de consumo en la que la mayor parte de las conductas sociales se manifiestan y son actos de consumo.

### El Trabajo Social en las problemáticas asociadas al consumo

La intervención del Trabajo Social va a pasar por, primero, la función preventiva y de promoción, y segundo, por la asistencial una vez el problema ya ha surgido, pero, en ambos casos los objetivos de la

intervención social son *informar y formar*, es decir prevenir la aparición de problemáticas relacionadas con el consumo, fomentando valores y patrones de consumo responsable, y restablecer, en aquellos casos en que hay desórdenes con respecto al consumo, unos hábitos de responsabilidad y autocontrol.

La línea de actuación irá dirigida a conseguir la adopción de actitudes críticas ante el consumo, dotando de mecanismos y estrategias para racionalizar el consumo y adaptarlo a la satisfacción de nuestras necesidades, aprendiendo a reflexionar sobre el consumo y lo que consumimos, y a generar instrumentos para elegir, de acuerdo con nuestros intereses, y razonar acerca de nuestros deseos y posibilidades. Así podemos articular la intervención en distintos niveles según la finalidad de la misma:

– Prevención: Dirigida a los principales agentes de socialización, la familia y la escuela, para la “*educación de consumidores sanos*” y la socialización en un consumo responsable utilizando, por ejemplo instrumentos de formación como los talleres, o la transversalidad del sistema educativo.

– Concienciación: Dirigida a la sensibilización y al fomento de valores que aparten de los actuales patrones de consumo a la sociedad en general, a través de campañas de información sobre los derechos de los consumidores, y de fomento de la responsabilidad y autocontrol.

– Asistencia: Dirigida a la atención de

problemáticas de consumo ya aparecidas, como el consumo compulsivo por ejemplo, o a la formación de colectivos específicos por sus particulares características como consumidores, por ejemplo a través del apoyo en grupos de autoayuda, etc.

La intervención preventiva debe dirigirse fundamentalmente a los agentes de socialización: la familia y la escuela. En primer lugar en la familia, pues probablemente los hábitos consumistas de muchos niños y jóvenes han tenido su origen en su propio hogar. Lo que hacemos, nuestros comportamientos cotidianos y nuestros valores tienen una influencia incuestionable, ya que la atmósfera familiar, lo que se ve y lo que oye, afecta a la formación de la personalidad. Por tanto, una educación basada en una actitud racional y crítica ante el fenómeno del consumo, debe iniciarse en la familia. En segundo lugar, en la escuela, para que ésta traslade habilidades y destrezas adecuadas en materia de consumo que permitan a la persona tomar decisiones realmente libres y responsables para afrontar la integración en el medio social con recursos para convivir adecuadamente y para convertirse en un ciudadano activo y dinámico.

Considerando las líneas generales de intervención a las que acabamos de hacer referencia es necesario adaptarlas a la intervención con colectivos especialmente vulnerables o con mayores riesgo con respecto al consumo. Los grupos o colectivos y sus características serían las siguientes.

## Mujeres

Nos encontramos con que éste es un colectivo susceptible de intervención por algunas razones, entre ellas, porque son las encargadas, principalmente de realizar las compras domésticas, porque la gran mayoría de amas de casa (exclusivas o no), son las encargadas de gestionar el presupuesto familiar, y porque son importantes referentes en el proceso de socialización de los niños y jóvenes.

Según las conclusiones obtenidas a través del Informe Europeo, elaborado por el Instituto Europeo Interregional de Consumo llevado a cabo en España (Castilla La Mancha), Gran Bretaña (Escocia), Italia (Lombardía y Toscana) acerca de la prevención y tratamiento de problemas personales relacionados con la adicción al consumo, hábitos personales de compra y sobreendeudamiento, se pone de manifiesto lo siguiente:

- Las mujeres han resultado ser, de forma altamente significativa, mucho más adictas a estímulos de consumo. Manifestándose esto en cuestiones relacionadas con la atracción por las tiendas y comercios, ver escaparates, acompañar a otras personas a hacer sus compras, ir a grandes almacenes aunque no se tenga nada que comprar, etc.
- También se ha puesto de manifiesto que las mujeres utilizan más la compra para afrontar situaciones de tristeza, abatimiento o depresión.
- También se ha de considerar que las

mujeres tienen una especial preocupación por la imagen corporal, siendo más vulnerables al consumo de productos orientados a mantener un cuerpo esbelto, además de ser más consumidoras de ropa que los hombres, y en general de ajustarse más a los patrones marcados por la moda, con lo cuál es una población vulnerable y susceptible de padecer trastornos relacionados con la autoimagen o trastornos de alimentación, tales como la anorexia y la bulimia.

## Jóvenes

Según el estudio anteriormente mencionado, se evidencia que:

- 1) Los jóvenes tienen un nivel mucho más alto de adicción a los estímulos de compra y un nivel más bajo de autocontrol económico que los adultos. Muestran una gran atracción por visitar comercios, realizar compras, o en gastar dinero en forma impulsiva, superando claramente a los adultos. El problema de adicción al consumo, que en los adultos puede ser moderado, en los jóvenes puede ser catalogado como un problema grave, fundamentalmente por:
  - La extensión actual de la adicción al consumo entre la juventud.
  - Se teme que la actual generación de jóvenes puedan ser el día de mañana adultos con graves problemas de compra impulsiva, sobreendeudamiento y adicción al consumo.
- 2) La mayoría de los jóvenes consumidores europeos tienen una importante tendencia consumista y de adicción a la compra. En todas las regiones europeas donde se ha realizado el estudio muestran que, para los jóvenes, la compra es una actividad extremadamente atractiva, una de las cosas más divertidas que se puede hacer en una ciudad. Les gusta entrar en los centros comerciales, tengan o no cosas que comprar. Poseen un deseo permanente de ir de compras y adquirir cosas nuevas. Su grado de impulsividad en la compra y de falta de autocontrol o responsabilidad económica es muy alto. Además la mayoría acepta sin críticas la sociedad de consumo y los valores asociados a ésta. Por otra parte, se destaca en los jóvenes un nivel de insatisfacción personal alto, comparativamente con los adultos, siendo aún mayor en el caso de las mujeres jóvenes.
- 3) La proporción de jóvenes "adictos al consumo" es mucho mayor que la de los adultos. De los datos globales, se observa que un 46% son adictos al consumo (incluidos los atraídos intensamente por los estímulos de compra y los que carecen de autocontrol en el consumo y en el gasto) y un 54 % no adictos.
- 4) Las principales causas de adicción al consumo en los jóvenes son las siguientes:
  - a) Preexistencia de rasgos psicológicos específicos que combinan el ser "caprichoso" con la impulsividad, la labilidad y un nivel alto de ansiedad en relación con la compra.
  - b) La insatisfacción personal, la sensación de tedio o aburrimiento y la falta de alicientes no consumistas.

## Mayores

c) Aceptación total de valores consumistas y la vulnerabilidad psicológica hacia los mensajes que relacionan el consumo con la felicidad, el éxito social y el prestigio social.

d) Atracción por los estímulos de consumo como pasar el tiempo en hipermercados, ver anuncios, entrar en comercios (aunque solo sea a mirar). , son actividades que en sí mismas no son consideradas como consumo, pero que en los jóvenes provocan un efecto muy intenso de incitación a la compra y predisponen a la adicción al consumo.

e) Un bajo nivel de autoestima y la desconfianza hacia las propias capacidades o habilidades.

Cabe destacar el hecho de que se da una relación estrecha entre satisfacción con el aspecto físico y una mayor adicción al consumo (al contrario que en los adultos). Según el estudio "Juventud y Consumo" realizado por el Instituto Nacional de Consumo se evidencia que el consumo juvenil está muy determinado por el control que ejerce el grupo, de tal modo que los bienes de consumo cumplen una función vinculada a las necesidades de pertenencia y de aceptación.

a una mayor longevidad, a una mejora de la sanidad, y también, mayor difusión de la cultura y mejoras en la alimentación, en el ocio y en las condiciones de trabajo.

Los cambios habidos en este sector poblacional en cuanto al incremento del número de individuos, así como a una generalización de las pensiones, y un mejor nivel de vida, unido a una vida más longeva, hacen que sea un grupo de población al cuál ha de ir dirigida una intervención educativa en materia de consumo. Son personas con cierto nivel adquisitivo, inmersas en el mercado, y a veces, poco informadas acerca de lo que consumen o pueden consumir. No tanto se habrá de incidir en la adquisición de patrones de comportamiento de consumo controlado o responsable, en cuanto que, según el anterior informe citado, son consumidores de productos básicos o de primera necesidad prioritariamente, y en otras opciones quedarían los productos más superfluos, sino incidir estrechamente en campañas informativas orientadas a la elección acorde de los productos así como a evitar el consumo de productos fraudulentos, tales como cuando son víctimas de reclamos de empresas que les "endosan" productos "valiosísimos", a un precio, normalmente abusivo, cuando realmente son productos de una calidad inadecuada y con una clara desproporción precio-calidad.

### Menores

Por la especial relevancia de este colectivo en cuanto se configurarán como ciudadanos del futuro y con el objeto de

que no perpetúen las pautas de consumo de los jóvenes de generaciones actuales, la educación para el consumo responsable y autocontrolado habría de ser iniciado desde edades cada vez más tempranas, y ser abordado conjuntamente desde asociaciones de consumidores y centros educativos.

En las "programaciones infantiles", los niños ven un sinfín de anuncios referidos a juguetes, alimentos... que generan en el deseo de poseerlos. Todo ello va fraguando un futuro consumidor acrítico de productos y mensajes, además de influir en la conformación de su personalidad. Se ha de prestar atención a los mensajes publicitarios que el niño recibe educándole en la interpretación y análisis del mensaje, así como la intencionalidad comunicativa del mismo para ir entrenándole en un modelo consumerista, de tal modo que las elecciones que haga, sean hechas desde una selección de alternativas debidamente informadas y valoradas. Los padres y educadores habrían de ser receptores también de estas campañas en cuanto son agentes capaces de controlar lo que sus hijos consumen o bien modular el impacto que éstos tienen sobre el menor.

### Población vulnerable

Podríamos ubicar aquí a individuos pertenecientes a distintos colectivos que son especialmente proclives a dejarse tentar y seducir por la cultura consumista, a personas con bajos niveles de renta, que no aceptan su condición socioeconómica y que van a sacrificar su bienestar económico por adquirir signos externos de un nivel

superior al que ellos se autoadjudican, personas con un bajo nivel de autocontrol de compra y que son proclives a aceptar lo transmitido por la publicidad, con lo cual se dan los elementos para que se realicen adquisiciones de cualquier tipo, individuos con un bajo nivel de autoestima, que necesitan la evaluación permanente de los demás para sentirse aceptados y queridos, que pueden someterse a un proceso por adquirir aquellos símbolos que le reporten una heterovaloración positiva.

### Individuos afectados por problemas asociados al consumo

Dentro de éstos, podemos encontrarnos con personas adictas a la compra o con personas con problemas de imagen.

1) *Personas adictas a la compra:* Dentro de las sociedades occidentales, dada la promoción del consumo que se hace es fácil encontrar que muchas personas realicen compras superfluas con cierta asiduidad, convirtiéndose esto en un estilo de vida y/o en un grave problema que condiciona su bienestar y que afecta a sus relaciones personales y a su vida cotidiana. Los problemas comportamentales relacionados con la conducta de compra reciben diferentes denominaciones: *compra compulsiva, consumo adictivo, compra adictiva, adicción a la compra, compra incontrolada, compra patológica.*

Rodríguez Villarino y Rodríguez Castro, optan por el término de conducta de compra adictiva o adicción a la compra, y lo definen como: "*Un tipo de conducta cuantitativamente distinta a la conducta de*

*compra normal, que utiliza la adquisición de bienes materiales como un método de gratificación inmediata de tipo simbólico y que, habitualmente, se acompaña tanto de la percepción de dificultades de control comportamental como de consecuencias negativas de tipo económico, familiar y de bienestar personal. En su aprendizaje se aprecia la influencia de factores culturales, de socialización, de modelado familiar y del grupo de iguales y de factores psicobiológicos de predisposición individual".*

La conducta de compra adictiva, aparece como un problema que se da con mayor incidencia en las sociedades de consumo occidentales, afectando a un 1-5% de la población general, afectando en mayor medida a las mujeres, que han iniciado sus problemas de compra a los 17-20 años y pertenecientes a todos los niveles educativos y socioeconómicos tanto del ámbito rural como urbano.

En el origen de este problema subyace tanto niveles altos de ansiedad como déficits de autoestima. Si se ha apreciado que los sentimientos personales de inadecuación y de factores sociales, sociales y del grupo de iguales que inciden en la valoración de los bienes y objetos materiales como modo de compensar estados de ánimo negativos y ganarse el afecto, atención y admiración de los demás.

Puesto que en la sociedad no hay conciencia de este problema, hace que las personas afectadas oculten sus problemas o experimenten una total indefensión. Desde el Trabajo Social, las líneas de intervención irían orientadas a facilitar información a la sociedad de este problemática, así como

crear recursos que permitan la atención de las personas adictas a las compras, atendiendo también a sus familiares, dado que con mucha frecuencia, viven las consecuencias negativas de estas adicciones.

La intervención habría de ser individual y grupal y comunitaria, ya que además de trabajar con la persona adicta a la compra, proporcionándole información, orientación, apoyo y asesoramiento, vamos a trabajar para generar grupos de apoyo que permitan el abordaje grupal de la problemática. Por último, la sociedad no ha de ser mera espectadora de estos asuntos, sino que ha de implicarse y el primer modo de lograr su implicación y asunción de responsabilidades es a partir de ser informada y educada en ellos.

**2) Problemas de imagen:** Aunque podríamos incluir varios problemas bajo este epígrafe nos vamos a centrar fundamentalmente en los trastornos de la anorexia y la bulimia, dado que en su generación tiene una importancia fundamental el consumo de imágenes y modelos transmitidos por los medios de comunicación. Además el consumo de productos orientados la delgadez es cada vez más fuerte, es una industria que genera importantes beneficios económicos y que convierte a la mujer, y, cada vez más, también al hombre en esclavos de su propio cuerpo y en consumidores voraces de productos de belleza.

Cuando las y los adolescentes y jóvenes no han sido educados en valores sólidos y que primen el ser frente al tener, son poblaciones vulnerables y susceptibles

de preocuparse en exceso por su imagen personal, pudiendo desarrollar estos trastornos. Decíamos que estos problemas afectan a hombres y mujeres, aunque éstas últimas son especialmente vulnerables, dado que tienden a expresar los conflictos emocionales a través de la comida, bien comiendo en exceso o bien dejando de comer.

Las intervenciones habrán de ir dirigidas al/la paciente, en un abordaje interdisciplinar, y también a la familia, por las repercusiones que genera en el funcionamiento familiar y por la presencia diaria y persistente de la enfermedad. Así cobran importancia los "grupos de padres y madres", que permitan la exteriorización de los sentimientos de agobio e impotencia ante la enfermedad, así como la culpabilidad en la generación del trastorno. También pueden hablar de lo que les preocupa, de sus dificultades, de las estrategias que han utilizado en el abordaje de la enfermedad, así como aprender de otros familiares que han superado con éxito el proceso; también como atender a otros hijos y cómo continuar viviendo y disfrutando de su propia vida, a pesar del problema. Estos serán los grupos de ayuda mutua o de apoyo.

### Estrategias de intervención

Una vez conocidas las principales problemáticas que podemos encontrarnos en relación al consumo abordamos algunas de las estrategias que pueden ser de gran utilidad para la intervención desde el ámbito comunitario, los grupos de autoayuda, los grupos de apoyo y el apoyo social.

### Grupos de autoayuda o de ayuda mutua (GAM)

Los GAM son grupos pequeños de voluntarios, estructurados para la ayuda mutua y la consecución de un propósito específico. Están integrados por iguales que se reúnen para ayudarse mutuamente en la satisfacción de una necesidad común, para superar un problema que trastorna la vida cotidiana, y conseguir cambios sociales y/o personales deseados.

Estos grupos enfatizan la relación cara a cara y la responsabilidad personal de sus miembros, proporcionan ayuda material y apoyo emocional.

Están orientados a la causa del problema y promueven una ideología o conjunto de valores a través de los cuales los miembros del grupo pueden obtener e incrementar un sentimiento de identidad personal" (Katz y Bender, 1976) Definición adoptada por la OMS.

Podemos identificar las siguientes características definitorias de los grupos autoayuda: el proveedor y receptor de la ayuda comparten un igual problema, la persona es un miembro del grupo que se reúne regularmente con el objetivo de proveer ayuda mutua, en una situación en la que una persona ayuda a otras con un problema común, quien proporciona ayuda puede ser quien más se beneficie de ese intercambio, el refuerzo de la autopercepción de normalidad facilita el abandono de los miembros de los grupos de sus identidades desviadas previas, se busca en otras personas del grupo la validación

de los sentimientos y actitudes, se propicia una comprensión factual de los problemas y no una comprensión de lo intrapsíquico.

Para Katz (1993) las características que reúnen los grupos de autoayuda son:

- Experiencia común de los miembros del grupo: quien recibe ayuda también proporciona ayuda, por el hecho de compartir el mismo problema o necesidad.
- Apoyo emocional: el grupo recompensa las conductas deseables, se comparten experiencias, creencias, sentimientos y actividades de la vida cotidiana. Se facilita feedback cara a cara, se tranquilizan mutuamente acerca de su habilidad para asumir y enfrentarse a los problemas, se refuerzan mutuamente acerca de su validez personal, se tiende a normalizar los comportamientos individuales y colectivos, el grupo permite la catarsis o descarga emocional.
- Información, consejo y educación: la información facilitada puede ser de índole técnico o experiencia, puede provenir de expertos o de los propios miembros. Los miembros que han superado o están en vías de superación de sus problemas son referentes para los recién ingresados en cuánto a cómo resolver problemas, acceder a recursos.
- Reestructuración cognitiva: referido al proceso de cambio de la percepción y comprensión de los problemas y por tanto cambios en la conducta.
- Socialización: proporcionan una vida social activa, superando algunos

miembros el aislamiento social o el retraimiento (por no sentirse comprendido y aceptado con su problemática particular).

- Acción conjunta: se espera que cada miembro se involucre de forma activa y trabaje por el bienestar del grupo de acuerdo a su capacidad.
- Promoción de sentimientos de control, confianza y autoestima: el cambio en las actitudes y percepciones personales, la adquisición de información, el aprendizaje de habilidades de afrontamiento, el apoyo emocional recibido, ser escuchado, utilizar la propia experiencia para ayudar a otros, resolver con éxito algunas tareas encomendadas por el grupo son tareas lo suficientemente potentes como para influir directamente en la elevación de su autoestima y confianza en sí mismos.

### Grupos de apoyo

Rogers (1987)<sup>1</sup>, destaca que las características generales de estos grupos son:

- Los participantes tienen problemas comunes y que se encuentran en situación de estrés aunque no sufran enfermedades o síntomas psicopatológicos.
- Tienen un lenguaje común.
- Se reconoce públicamente su pertenencia a un grupo asociado a un problema particular.
- Composición homogénea.

• Metas del GA: incrementar las habilidades de afrontamiento de sus miembros (a través del refuerzo positivo, la empatía y el apoyo); la mejora de habilidades y de la comprensión personal y la educación (mediante el feedback, orientación y guía).

• Los líderes son miembros activos de rol, y tratan de mejorar la confianza, la comunicación y la cohesión grupal.

• A diferencia de los GAM, suelen ser limitados en el tiempo y su existencia depende del interés y disponibilidad del líder o de la organización que los promueve. Suelen ser iniciados por profesionales, con lo que su naturaleza es más formal.

• Su formación y funcionamiento y dependen de la orientación de los profesionales.

• Es iniciado y dirigido por un profesional, pero si al finalizar el GA continúa funcionando, entonces puede constituirse como un GAM.

Sobre los roles que deben cumplir los profesionales aplicables a los problemas del consumo Gartner y Riessman (1980)<sup>2</sup>, destacan los siguientes:

1. Creación y desarrollo de los grupos: Pueden ser los instrumentos en la creación de los grupos, bien porque detecten la necesidad en los usuarios o poblaciones asociadas o bien porque no existen respuestas institucionales apropiadas, ello supone: localizar grupos que estén en situación de riesgo o necesidad, sugerir lugares y formas de comenzar las reuniones,

proporcionar apoyo a los coordinadores o a las reuniones para que el grupo siga funcionando.

2. Derivación / información sobre los GAM: formas de entrar en contacto con ellos, condiciones de admisión, incluir los grupos en guías de recursos sociales, de tal modo que puedan ser conocidas por otros profesionales, difundir las actividades que se realizan para ser conocidas por otras personas, grupos y profesionales.

3. Consulta y educación: Es la función más frecuente, ya que consiste en proporcionar asistencia técnica solicitada por el grupo sobre técnicas de trabajo sobre determinados problemas o métodos terapéuticos, organización de talleres de entrenamiento de líderes o desarrollo de recursos organizativos, subvenciones a las que acceder, formas de financiación etc.

4. Fortalecimiento de las redes de apoyo social formales o informales: identificar a los ayudadores, ponerlos en contacto con los ayudadores ya existentes, y mejorar sus habilidades de ayuda a través de entrenamientos específicos, estimular las redes ya existentes y coordinarnos con ellos.

5. Investigación tanto a nivel documental como a nivel de experiencias conocidas.

6. El profesional debe propiciar la autonomía y no la dependencia del grupo, favorecer que el grupo aprenda por la experiencia de los miembros y no por los conocimientos técnicos del profesional, desarrollar el liderazgo del grupo desde el principio y aceptar el ritmo de funcionamiento del grupo.

### El apoyo social

Podemos definir el apoyo social como el proceso por el cuál los recursos en la estructura social (comunidad, redes sociales, relaciones íntimas) permiten satisfacer necesidades (instrumentales y expresivas) en situaciones cotidianas y de crisis (Gracia Fuster, 1999).

Las funciones desempeñadas del Apoyo social son de apoyo emocional, instrumental (material, tangible o ayuda práctica), e informacional (consejo, orientación y guía). Las fuentes o contextos principales donde tiene lugar el apoyo social serían:

• Externo y general: relaciones con la comunidad. indican el grado en que el individuo participa y se siente miembro perteneciente

• El siguiente estrato, más cercano al individuo, consiste en las redes sociales a través de las cuales accede directa e indirectamente a un número relativamente amplio de personas. Son relaciones de carácter específico (trabajo, amistad, parentesco) y proporcionan al sujeto un sentimiento de vinculación, de significado o impacto mayor que el proporcionado por las relaciones establecidas en el nivel anterior.

1. Citado por GRACIA FUSTER (1999): "El apoyo social en la intervención comunitaria." Paidós.

2. SANCHEZ VIDAL, A: (1991). "Psicología comunitaria". PPU. Barcelona

- Relaciones íntimas y de confianza, donde hay compromisos intercambios mutuos y recíprocos y se comparte un sentido de responsabilidad por el otro. Es el más significativo para el individuo

Podemos distinguir dos tipos de redes de apoyo, redes informales y formales:

- informales: estarían conformadas por los amigos, la familia, los vecinos o aquellas personas que aún no siendo conocidas estén dispuestos a escuchar y ayudar (voluntarios, miembros de grupos e apoyo), y son una de las principales fuentes de ayuda para las personas, siendo a los primeros que acuden cuando surge un problema.
- Formales: constituidas por los organismos públicos y privados donde profesionales desempeñan los procesos de ayuda cuando los recursos informales de apoyo son incapaces de resolver el problema.

### Pobreza, desigualdad y consumo

Hemos tratado, hasta ahora, las problemáticas que se generan en el caso de un consumo exagerado, pero no hemos explicado todavía el origen de otra de las problemáticas asociadas al consumo, la dificultad o imposibilidad de acceso, a lo que nos hemos referido anteriormente como escasez o consumo frustrado. Nos interesa profundizar en la naturaleza y el origen de la pobreza y su relación con el consumo, ya que, si por una parte, es evidente, que las diferencias sociales han menguado, pues, la mayor parte de

ciudadanos pueden acceder al mercado de bienes, por otra puede generar deficiencias en el acceso o que sencillamente no se pueda acceder a los mismos.

La causa de que las necesidades no se satisfagan en nuestras sociedades no es la insuficiencia de la producción, sino el tipo de producción, puesto que la "necesidad" cobra interés como fenómeno social cuando tiene validez económica, es decir, cuando puede estimularse un deseo individual monetarizable y que además parte de la solvencia económica del grupo que lo porta. Quedan así desasistidas todas las necesidades, que por diferentes motivos, escapan a la rentabilidad, y por ende desprotegidos aquellos grupos que no son solventes para cubrir sus necesidades. Los ciudadanos dirigidos por la necesidad son "supervivientes" que luchan por subsistir, pues por su escasa capacidad de consumo, no se les considera consumidores en el verdadero sentido de la palabra, para la publicidad no existen.

La desigualdad en el acceso al consumo, se asienta sobre fundamentos estrictamente económicos, los productos no se distribuyen para satisfacer las necesidades, ni para reducir la desigualdad, sino que los productos nuevos por ejemplo son creados para convertirse en bienes superfluos, cuyo efecto es la demostración de estatus.

El consumo es un hecho económico, es decir, está inserto en la dinámica de evolución de las relaciones de producción y consumo, que no responden a una voluntad integradora, sino a la extensión de un modelo de vida que se traduce en acumulación y reproducción de la fuerza

de trabajo, cuya lógica es la del desarrollo del capitalismo. El consumo de masas no elimina la diferenciación social, sino que al contrario, contribuye a la desigualdad, cada uno es en función de su poder adquisitivo. Se consume para intentar satisfacer "necesidades", pero éstas se regeneran de manera que satisfecha una, se reemplaza por otra, en un proceso continuo que puede carecer de límite. Es aquí donde las personas son captadas por la sociedad de consumo para estimularlas y motivarlas hacia el consumo, es decir, se nos estimula el deseo para conseguir algo que no poseemos, y para que ello nos produzca insatisfacción.

Pero, "el dilema de la escasez" (Hirsch, 1984), además de una cuestión material, es también una cuestión posicional de continua carencia simbólica, esto es, no sólo se valora el bienestar material, en cuanto a la cantidad de bienes que se tienen, sino que también se ponen en relación con la norma social de bienes que deberían poseer. El resultado es un proceso paralelo a la pobreza, entendida como escasez de recursos materiales, es la exclusión social. Proceso que se inicia o genera con la escasez de recursos y que culmina con la desintegración como resultado de la falta de autonomía y participación social.

De acuerdo con Sahlins (1977) la escasez, "la pobreza no es una pequeña cantidad de cosas, ni es sólo una relación entre medios y fines, es sobre todo un estado social y como tal es un invento de la civilización". En los países desarrollados, la mayor parte de las estrategias adoptadas para paliar los problemas de desigualdad

pasan por aumentar la cantidad de recursos de los que dispone la mayoría satisfecha. Esta mentalidad basada en un crecimiento ilimitado es la que impregna la práctica económica en nuestros días. Hay principalmente dos mecanismos sociales para provocar la aparición de la escasez que se derivan de la estructura de poder:

1. La acumulación, la distribución desigual de un bien entre los diferentes miembros de una comunidad de tal manera que un grupo es capaz de asegurarse para su uso exclusivo una cantidad mayor que la que le correspondería por su número. Este proceso es el principal responsable de la aparición de la pobreza, según Sahlins, pues hace que unos recursos suficientes aparezcan como inaccesibles para algunos.

2. En segundo lugar, un mecanismo que organiza de manera concreta el principio, antes visto, de acumulación y que consiste en institucionalizar el acceso reservado a un bien o recurso instituyendo barreras para su uso libre. Barreras que, en su funcionamiento pueden ser objetivas, pero en sus efectos son discriminatorias. En el caso del capitalismo se mercantiliza el acceso a cualquier bien asignándole un valor, precio, en el mercado, lo que reproduce la escasez, porque se impone el tipo y el volumen de producción, es decir que artículos y en qué cantidad se producen, en función de su demanda, y porque, además, se elimina la gratuidad en el acceso a los bienes. Por eso se debe asegurar la desigualdad, para que el consumo se convierta en la base del intercambio y la acumulación.

Un método de reproducción efectivo de la desigualdad es la expansión del "consumo

distintivo": El aparato productivo de una sociedad permite que la mayoría acceda a lo que hasta entonces era exclusivo de una minoría, entonces ese privilegio se desvaloriza. El umbral de pobreza se eleva, y al mismo tiempo es necesario ir creando nuevos "privilegios", que por al menos un determinado período, deben quedar excluidos para la mayoría, porque recreando sin cesar la escasez la sociedad genera más necesidades insatisfechas de las que satisface. El grado de frustración en el consumo tiene que ir por delante de la producción para que no exista sobreacumulación y se continúe reproduciendo el sistema.

Esto rompe radicalmente con las teorías convencionales sobre el consumo, que plantean que un incremento de la producción material lleva automáticamente a la reducción de la desigualdad por la disposición de bienes para todos. Al contrario, la expansión del consumo, como base de la sociedad de mercado, reproduce la desigualdad y la diferencia. Los comportamientos de los consumidores no son actos aislados son prácticas sociales que tienden hacia la reproducción de las diferencias de clase. Así, la desigualdad en el acceso, que tiene un origen estrictamente económico (desigualdad de poder adquisitivo), se incrementa por un factor simbólico, pues los productos no se generan para satisfacer las necesidades mayoritarias, sino que son creados para satisfacer las aspiraciones de demostración de las clases más acomodadas que son las únicas, que por su precio, podrán adquirirlos.

Este sistema induce a un desarraigo de la necesidad a través de la explotación intensiva de los deseos.

## Bibliografía

- ABRAMOVITZ, M. (1998): "Trabajo Social y transformación social: un teatro de confrontaciones", en *Social Work Review*, 43.
- ALONSO, L. E. (1999): "La producción social de la necesidad y la modernización de la pobreza", en RIECHMANN, J. (coord.): "Necesar, desear, vivir". Fundación 1º de Mayo, Barcelona.
- ALONSO, L.E. y CONDE, F. (1994): "Historia del consumo en España". Debate, Madrid.
- ALONSO, L.E. y RODRIGUEZ CABRERO, G. (1995): "Necesidades sociales y crisis de los consumos públicos". En *Revista de Occidente*, nº. 162.
- BALLESTER BRAGE, L. (1999): "Las necesidades sociales. Teorías y conceptos básicos". Síntesis, Madrid.
- BAUDRILLARD, J. (1978): "A la sombra de las mayorías silenciosas". Kairós, Barcelona.
- BAUDRILLARD, J. (1996): "El crimen perfecto". Anagrama, Barcelona.
- BELL, D. (1976): "Las contradicciones culturales del capitalismo". Alianza, Madrid.
- BOCOCK, R. (1995): "El consumo". Talasa, Madrid.
- BORJA, J. y CASTELLS, M. (1999): "Local y global". Taurus, Madrid.
- BOURDIEU, P. (1984): "La distinción: Criterios y bases sociales del gusto". Taurus, Madrid.
- BUENO ABAD, J.R. (1992): "Los servicios sociales como sistema de protección social". Nau Libres, Valencia.

COWGER, C.D. "Clientelismo y clientelización", en *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*.

DANTAS, J.L. (1970): "La teoría metodológica del servicio Social", en *Documentos de Teresópolis*. Sao Paulo, Araxá.

DE LA RED VEGA, N. (1993): "Aproximaciones al Trabajo Social", S.XXI y Consejo General, Madrid.

DE LAS HERAS, P. Y CORTAJARENA, E. (1979): "Introducción al bienestar social". FEDASS, Madrid.

DOYAL, L. y GOUGH, I. (1994): "Una teoría de las necesidades humanas". Icaria, Barcelona.

FERNÁNDEZ GARCÍA, T. y GARCÉS FERRER, J. (1999): "Crítica y futuro del Estado del bienestar: Reflexiones desde la izquierda". Tirant lo Blanch, Valencia.

GALBRAITH, J.K. (1992): "La cultura de la satisfacción". Ariel, Barcelona.

GALTUNG, J. (1990): "International development in human perspective", en BURTON, J.W. (1990): "Conflict human needs theory". Mcmillan, Londres.

GALVEZ, A y QUINTANILLA, I. (1997): "Pobreza y desigualdad". Promolibro, Valencia.

GARCÍA, G. Y RAMÍREZ, J.M. (1992): "Los nuevos servicios sociales". Certeza, Zaragoza.

HABERMAS, J. (1983): "Problemas de legitimación en el capitalismo tardío". Amorrortu, Buenos Aires.

HABERMAS, J. (1987): "Teoría de la acción comunicativa". Taurus, Madrid.

HERNÁNDEZ ARISTU, J. (1987): "Metodología del Trabajo Social en Europa. Visión de conjunto y análisis", en *Documentación Social*, nº69, Cáritas, Madrid.

HIRCH, F. (1984): "Los límites sociales al crecimiento". Fondo de Cultura Económica, Méjico.

I.N.C. (2001): Informe del Instituto Nacional de Consumo "la tercera edad y el consumo". www.inc.es.

KELLNER, D. (1992): "Populare culture and the construction of postmodern identities". Basil Blackwell, Oxford.

LACAN, J. (1977): "Cuatro conceptos fundamentales". Seix Barral, Barcelona.

LEVI-STRAUSS, C. (1965): "El totemismo en la actualidad". Fondo de Cultura Económica, Méjico.

MALAGÓN BERNAL, J.L. (Coord.), (1999): "Educación para el consumo y el bienestar". Signatura, Sevilla.

MARCUSE, H. (1985): "El hombre unidimensional". Planeta/Agostini, Barcelona.

MASLOW, A.H. (1975): "Motivación y personalidad". Sagitario, Barcelona.

MAX-NEEF, M. (1993): "Desarrollo a escala humana". Icaria, Barcelona.

MICHALOS, A.C. (1985): "Multiple discrepancies theory". En *SOCIAL INDICATORS RESEARCH*, vol. 16, nº. 4.

- MILLER, D. (1987): "Material culture and mass consumption". Basil Blackwell, Oxford.
- MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO. "Las tendencias del consumo y del consumidor en el S. XXI". Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Nacional de Consumo.
- RACIONERO, L. (1994): "Del paro al ocio". Anagrama, Barcelona.
- RIECHMANN, J. Coordinador. (1999): "Necesitar, desear, vivir", Fundación 1º de Mayo, Madrid.
- RODRIGUEZ VILLARINO, R Y RODRIGUEZ CASTRO, R: "La adicción a la compra: revisión y necesidad de estudio de la realidad española". Revista de Estudios de Consumo nº 52.
- SHALINS, M. (1977): "Economía de la edad de piedra". Akal, Madrid.
- TITMUS, R.M. (1981): "Política social". Ariel, Barcelona.
- TODOROV, T. (1995): "La vida en común". Taurus, Madrid.
- TOURAINE, A. (1993): "Crítica de la modernidad". Ediciones temas de hoy, Madrid.
- ZAMANILLO, T. Y GAITÁN, L. (1991): "Para comprender el Trabajo Social", Verbo divino, Madrid.

# Inserción, economía social y desarrollo territorial en Francia

Jordi Estivill Pascual

En la actualidad las experiencias de inserción y la economía social se articulan con los nuevos planteamientos del desarrollo territorial. En Francia, el desarrollo territorial es una estrategia que busca integrar las dimensiones socioeconómicas y territoriales para promover la cohesión social y la sostenibilidad. La inserción y la economía social juegan un papel fundamental en este proceso, ya que contribuyen a la creación de empleo, a la mejora de las condiciones laborales y a la promoción de la igualdad social. Sin embargo, también existen limitaciones y desafíos que deben ser enfrentados para garantizar la efectividad y la durabilidad de esta estrategia.

## Resumen

Una de las encrucijadas de las políticas sociales y laborales en Europa es la de articular las experiencias de inserción y la economía social con los nuevos planteamientos del desarrollo territorial. Este artículo presenta algunos de los trazos y de los límites que se están dando en la actualidad, en Francia.

## Abstract

One of the challenges of the social and labour policies in Europe is how to link the integration experiences and the social economy with the local development. This paper try to present the main characteristics and the limits of the French way.

## Palabras clave

Inserción, desarrollo territorial y local, economía social, Francia.

## Key words

Integration, territorial and local development, social economy, France.

### Autor

**Jordi Estivill Pascual**

Sociólogo. Experto internacional en políticas sociales. Colaborador de la Organización Internacional del Trabajo.

## Nuevas encrucijadas

La celebración, en el mes de Abril del año pasado, en Aviñón en el Sur de Francia de uno de los múltiples Encuentros Regionales que se están celebrando en el vecino país sobre la Inserción (Civito, 2005) y la reciente publicación de una evaluación acerca de la situación de lo que los franceses llaman la inserción a través de la actividad económica en la Región del río "Loire" (Avised, 2005), permiten evocar un conjunto de cuestiones que constituyen algunas de las nuevas encrucijadas de las políticas sociales y laborales europeas.

En efecto, estas, cada vez mas, se enfrentan con la necesidad de saber cuales son los recursos mas adecuados para hacer avanzar las medidas de inserción, de valorar cual es el papel económico que juegan estos recursos y como se articulan con el territorio en el que operan. Y ello, que se plantea en el ámbito de la Unión europea, especialmente en los momentos actuales de revisión de los Fondos Estructurales y más especialmente del Fondo Social, igualmente tiene una incidencia en muchos países.

Por un lado, se asiste a una creciente presión, en función de la degradación del mercado de trabajo, para acentuar la dimensión laboral de la inserción, marginando los aspectos más sociales. Por el otro, en la mayoría de países de la Unión se comprueba un cierto desbordamiento de las divisiones institucionales territoriales más tradicionales. No se trata solo de un proceso de desconcentración y descentralización iniciados en los años ochenta, sino de un replanteamiento de la unidad territorial como marco en el que

se pueda producir un potencial desarrollo socioeconómico, ligado a la lucha contra la pobreza y la exclusión. Los Planes de zona en Italia (2002), el Programa Redes sociales Locales en Portugal (1997), los Proyectos Sociales de Territorio en Francia (2002) o el Fondo Para el Desarrollo Social de Dinamarca (2002), son ejemplos recientes de programas que reformulan una nueva articulación entre el territorio y los esfuerzos por la inclusión social (Estivill, J. 2006). Lo que también va reflejándose en la última generación de los llamados Planes Nacionales por la Inclusión (Comisión. 2006).

## Los dispositivos de inserción existentes en Francia.

La perspectiva de la inserción por medio de las actividades económicas nace en el vecino país hacia finales de los años setenta, promovida básicamente por trabajadores sociales que constataban el fracaso de sus esfuerzos por luchar contra la exclusión social con sus métodos convencionales. Su denominador común es la utilización del trabajo y la calificación socio profesional como trampolines para la inserción. Después de un largo camino, ha sido la Ley de 29 de Julio de 1998 de Lucha contra la Exclusión, la que ha cristalizado los diferentes dispositivos existentes. Como puede constatarse, la lista es larga.

• *Las Asociaciones Intermediarias* acogen a las personas que viven precariamente e intentan ponerlas "a disposición" de empresas, asociaciones, administración pública local y particulares que les dan trabajo, a menudo, a tiempo parcial.

- *Las Empresas de Inserción* son las iniciativas pioneras de este conjunto. Se trata de empresas productoras de bienes y servicios que venden en el mercado privado y público, contratando personas excluidas por un máximo de dos años para después incorporarlas al mercado laboral "normalizado".

- *Las Empresas de Trabajo Temporal de Inserción* son las mas recientes y utilizan las ofertas del mercado de trabajo temporal para ofrecer trabajo con un acompañamiento formativo.

- *Las "Regies de Quartier" (Regidurías de Barrio)* son asociaciones que agrupan diversos actores (vecinos, autoridades locales, gestores de viviendas sociales,...) para dar trabajo remunerado a los vecinos parados para que ejecuten tareas de mejora del entorno urbano. Cada uno de ellos tiene un tutor que le acompaña en su itinerario de inserción.

- *Los Talleres de Inserción*, también promovidos por el mundo asociativo, integran formación y actividades productivas con un acompañamiento específico dirigido a jóvenes de menos de 26 años o a beneficiarios de la Renta Mínima de Inserción.

- *Los Agrupamientos de Empresarios Para la Inserción y la Calificación* son consorcios empresariales que organizan itinerarios de inserción y de calificación con la finalidad de que las personas excluidas sean contratadas por una empresa miembro o no del consorcio.

- *Los Talleres de los Centros Residenciales* cuyo objetivo es enseñar a las personas

que albergan, las reglas necesarias para el ejercicio profesional. Estuvieron en el origen de estos nuevos dispositivos centrándose en las actividades cotidianas de los centros (cocina, mantenimiento, limpieza,...) para posteriormente diversificarse.

- Finalmente, cabe citar los *Talleres Protegidos* para personas con discapacidad, cuyo modelo es parecido al de otros países europeos.

Todos estos dispositivos, financiados en parte por la administración pública, se agrupan en federaciones locales, regionales y nacionales ( COORACE, CNEI, CNRQ, FNARS,...) para defender sus intereses. Además existe un Consejo Nacional de la Inserción a través de las Actividades Económicas ( CNIAE ) que les representa y donde se discuten las opciones mas importantes que emanen de este tipo de experiencias. Se trata de un organismo consultivo en el que se debaten las políticas y medidas que afectan a la inserción.

## El valor añadido de las Actividades de Inserción por lo Económico (I.A.E.)

Precisamente fue el CNIAE el que encargó la realización de una evaluación cuyo principal objetivo era analizar el valor añadido económico y su impacto en el desarrollo territorial de este tipo de actividades en una región, en el contexto de una descentralización que otorga mayor poder a las instancias locales, provinciales y regionales. De ahí, la utilidad

de poder conocer y medir el impacto de este sector de la economía social en una región concreta como la de la Loire. En ella se concentran 293 dispositivos y 47 talleres protegidos, con unas 23.000 personas asalariadas en proceso de inserción que se localizan en las zonas más densamente pobladas. Lo que da un primer desequilibrio en detrimento del medio rural y entra en contradicción con la afirmación de la igualdad de acceso y de oferta de servicios, como señalan los autores de la evaluación.

Para encuadrar a estas 23.000 personas hay 1.900 asalariados permanentes. Además estos dispositivos movilizan un promedio de 7,8 voluntarios, aunque se constatan dificultades crecientes para que intervengan activa y continuadamente.

Las I.A.E. intervienen en todos los sectores económicos de la región, aunque un 23% del total lo hacen en el de los servicios personales, otro 23% en el de los servicios a las empresas y a la administración pública, un 12% en el medio ambiente, un 5% en el del reciclaje, etc... Con la venta de sus productos y servicios las I.A.E. ingresan el 79% del total de su volumen de negocios. La administración pública central aporta el 58% del total de las subvenciones, la regional y la provincial el 21%, y la municipal el 10%. El 64% de las I.A.E. no reciben ningún encargo del sector público y solo el 9% materializan más del 50% de su volumen de negocios con este sector.

Por medio de su masa salarial, de sus compras, y de los impuestos que pagan, las I.A.E. tienen un impacto directo considerable en la economía de su

territorio. En el caso de la región estudiada la primera asciende a unos 120 millones de euros anuales, que por un lado se convierten en un poder de compra y por el otro en un ahorro sustancial al dejar de ser estos trabajadores beneficiarios de las prestaciones sociales. A ello hay que añadir otros 43 millones de euros en compras de bienes y servicios a las empresas regionales.

Unas 30.000 personas, más de la mitad a través de las Asociaciones Intermediarias, son acogidas, formadas y orientadas hacia el trabajo "normalizado". De hecho, el 68% son demandantes de empleo, el 33% son parados de larga duración, el 23% son beneficiarios de la renta mínima y el 16% son parados no inscritos en las Oficinas de Empleo que emergen gracias a estas iniciativas. A través de las I.A.E. un 45% encuentra un empleo asalariado. Hay que tener en cuenta que en el vecino país, la economía sumergida no alcanza niveles importantes, salvo en las grandes ciudades, aunque crezca en la actualidad.

Otro cálculo interesante es el de poner en relación las indemnizaciones que recibirían los parados en el caso de no estar en los dispositivos de inserción, con el coste que supone el trabajo de las I.A.E. Todas ellas están por debajo de los 18.500 euros anuales que es el coste medio anual de un demandante de empleo en Francia.

Estas cifras permiten comprobar estadísticamente el papel económico que este sector de la economía social juega en el desarrollo de un territorio concreto. Pero no hay que olvidar que también contribuye a la innovación socioeconómica y medio ambiental (experimentación de energías

renovables, selección de material inservible, reciclaje selectivo, ordenación de espacios rurales, alquiler de bicicletas usadas...), hace emerger y responde a las necesidades y demandas específicas y locales, acompaña, califica y trata de incorporar al empleo formal a los colectivos más alejados del mercado de trabajo, contribuye a darle cohesión social al área donde opera y a pesar de sus dificultades de financiación, aporta un valor añadido económico considerable.

## Un desarrollo territorial

Una de las conclusiones de esta evaluación es la necesidad de dotarse de observatorios estadísticos y cualitativos locales que sean capaces de reflejar la evolución de la exclusión social y de la inserción sociolaboral para que puedan alimentar las decisiones de las diferentes instancias territoriales.

Precisamente este fue uno de los núcleos del debate que tuvo lugar en Aviñón. Puesto que no es fácil en una Francia acostumbrada a homogeneizar y tratar de igualar a todos los ciudadanos, adoptar un tratamiento que singulariza los territorios, debe tener en cuenta la diversidad de las necesidades y de las ofertas de inserción, y por lo tanto los distintos niveles de cobertura. Muchos siglos de centralismo se oponen a una descentralización que otorga nuevos poderes y competencias a las colectividades territoriales. Tanto la Ley sobre las libertades y las responsabilidades de 17 de Agosto de 2004, como la Ley de programación para la cohesión social de 18 de Enero de 2005, han dado un nuevo

protagonismo a las regiones, departamentos y municipios. La anterior Ley de 18 de Diciembre de 2003 ya otorgaba una competencia plena sobre la Renta Mínima de Inserción y la recién creada Renta Mínima de Actividad no lo desmiente, a los Consejos Generales de los Departamentos.

El paso de un estado profundamente jacobino, que de todos modos se reserva su capacidad legislativa y en gran parte financiera, a un estado "partenariado" (Donzelot, J. 1994), impulsor de iniciativas junto a otros actores, replantea el papel no solo de la administración pública sino también de los agentes privados y de entre ellos los que pertenecen a la economía social (Eme, B. 1996). También ellos deben aceptar el territorio como un nuevo espacio de regulación y adaptarse a los nuevos modos de intercambio, gestión y negociación. Los cambios en las competencias ejercidas en cada ámbito geográfico en la formación, en la inserción, en la intermediación, en las políticas de empleo, vivienda y urbanismo, y acción socio sanitaria, conducen a nuevos esquemas de gobernabilidad en los que el territorio puede llegar a adquirir un carácter estructurante.

En esta perspectiva, se constataba en el encuentro de Aviñón, que aparecía un doble movimiento. El de los que se resisten a estos cambios y continúan esperando los impulsos y decisiones que vienen de arriba apostando por las lógicas de las intervenciones centrales y verticales, y el de los que tratan de promover dinámicas territoriales e integrales. De ahí, que en Francia en la lucha contra la exclusión y la pobreza, estén a la orden del día, la

coordinación horizontal y la construcción de las identidades socioeconómicas territoriales.

#### Bibliografía

Civito.2005. Rencontres Départementales de l'Insertion. Aviñon. Conseil Général du Vaucluse.

Aviso.2005. Etats des lieux de l'insertion économique dans les Pays de la Loire. Paris. CNIAE.

ESTIVILL,J. 2006. Desarrollo local y protección social. Ginebra. O.I.T. (en vías de publicación). Comisión Europea. 2006. Social inclusion in Europe. Luxemburgo. Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

DONZELLOT, J. ESTEBE, P.1994. L'état animateur. Paris. Editions Esprit.

EME, B. 1996. Politiques publiques, société civile et associations d'insertion par l'économique. en Roudet, R. Des jeunes et des associations. Paris. L'harmattan.

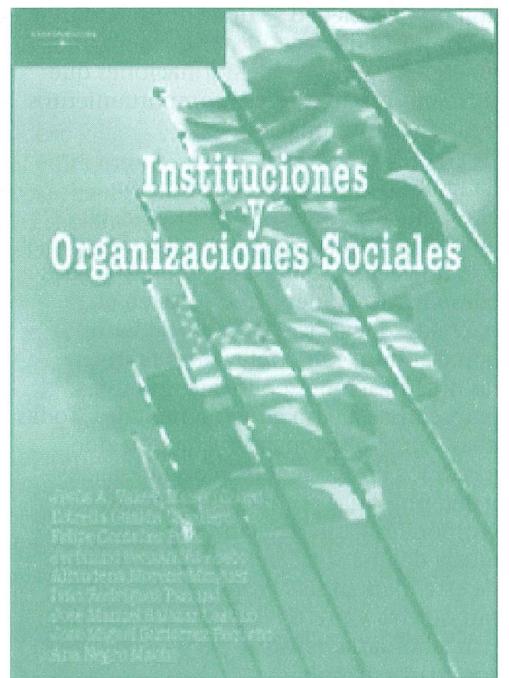
## Comentarios y reseñas de libros

**Valero Matas, J. (coord..) y otros  
Instituciones y Organizaciones Sociales**  
Ed.: Thomson Paraninfo, S.A.  
Madrid, 2005. 368 pp.

La sociedad, en estas últimas décadas, se está viendo afectada por multitud de cambios. En el siglo XXI, la sociedad en la que nos encontramos, poco tiene que ver con la que observábamos hace cincuenta años... incluso podemos afirmar que, muchas generaciones que han experimentando estos cambios en su madurez, tienen dificultades para comprender la nueva forma en la que esta se configura.

Todas las transformaciones que se han ido produciendo, han repercutido directamente en las Instituciones y Organizaciones sociales, de forma que ya no las podemos entender de la misma manera en la que lo hacíamos hace unos años. Por lo tanto, su análisis y revisión, se convierten en una tarea imprescindible y obligada para poder determinar cuestiones tan importantes como: qué nuevas funciones han asumido, cuáles han sido absorbidas por otras... en definitiva, para conocer la reestructuración a las que se han visto sometidas.

Con el afán de dar respuesta a estas necesidades, una serie de profesores de diversas universidades españolas, dedicados durante varios años a la docencia e investigación sociológica, se han reunido en esta obra. Una obra que se configura como manual específico en la materia, una obra que se destina especialmente a alumnos de titulaciones de ciencias sociales y jurídicas, de humanidades y que puede ser de interés general para colectivos de profesionales que desarrollen su labor en marcos de desarrollo social o que simplemente se sientan atraídos hacia la materia.



Los autores nos presentan la idea de que independientemente de las corrientes ideológicas, las instituciones son principios reguladores que organizan las principales actividades de una sociedad a través de patrones o de modelos definidos procedentes de las necesidades o demandas permanentes en dicha sociedad. Las definen como núcleos básicos comunes a todas las sociedades cuya misión está encaminada a solventar problemas fundamentales. Según su punto de vista, el concepto de organización está muy vinculado al de institución ya que lo enfocan como el conjunto de personas que se reúne para el logro de fines específicos. La dinamicidad aparece como característica principal de

ambos; la sociedad se tiene que adaptar al conjunto de necesidades que van emergiendo y esas transformaciones que sufre modifican a su vez comportamientos y modos de agrupación.

La familia, la religión, la educación, el estado y la nación, la economía, el empleo, el consumo, los medios de comunicación de masas... son destacados como instituciones principales en el contexto de la sociedad de Occidente, apreciándose como relevantes también las organizaciones políticas, sindicales, empresariales y no gubernamentales. Todas ellas van evolucionando a medida que pasan los años, viéndose condicionadas y determinadas por factores espacio temporales y diferenciándose a gran escala de una sociedad a otra. La lectura de este manual nos acerca a esta realidad tan diversa y nos da las claves necesarias para abordarla desde la peculiaridad de la sociedad española.

La estructura de la obra, responde a dos apartados bien diferenciados:

La primera aborda las "Instituciones Sociales" y tiene como objetivo analizar las causas y consecuencias de los problemas y fenómenos sociales derivados de los procesos de interacción entre los actores sociales y las instituciones y organizaciones, producidos tanto externa como internamente. Introduce la epistemología de institución y la relacionada con ella: códigos, símbolos, ideología... desde diferentes enfoques y desde diferentes contextos espacio temporales y analiza de forma muy precisa las instituciones sociales alas que anteriormente hemos hecho mención.

La segunda parte se centra en las "Organizaciones Sociales" y se propone examinar aquellas con más peso específico en España, ya que los cambios sociales producidos han modificado el panorama social español y con ello la exploración de estas organizaciones. Igual que en el primer caso, contamos con diversidad de epistemología y enfoques teóricos, así como con el largo recorrido histórico que han vivido hasta aparecer como las observamos en la actualidad.

Estamos ante una obra clara y sencilla pero a su vez completa. Trata las instituciones y organizaciones sociales desde un punto de vista actual, pero hace alusión constante a elementos del pasado y marca posibles tendencias futuras.

Cuenta con numerosas fuentes, sin limitarse a ser una mera exposición teórica. Las gráficas, los esquemas y la bibliografía complementaria, nos facilitan la comprensión del texto y nos brindan la oportunidad de ampliar conocimientos de nuestro interés. La presencia de casos prácticos y preguntas de autoevaluación, nos permiten a su vez conocer la asimilación de lo expuesto. Sin duda podemos decir que es un manual muy recurrente del que podemos sacar mucho partido.

Rocío Pérez Guardo

### Manual práctico para elaborar Proyectos Sociales

Gustavo García Herrero y José Manuel Ramírez Navarro

Edita. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales y Siglo XXI de España. Madrid, 2006

Después de 10 años de la publicación del libro *Diseño y evaluación de proyectos sociales*, el Consejo General edita este manual, escrito en formato claro y comunicativo, de especial utilidad para profesionales de servicios de carácter social, para responsables de organizaciones y asociaciones, y también para estudiantes y opositores.

La primera parte es una guía para la elaboración de un proyecto, primando en todo momento el carácter práctico, pero sin olvidar el rigor técnico y metodológico que debe presidir todo el proceso.

En la segunda parte de la obra se presentan diez ejemplos comentados que ofrecen un panorama completo de los diversos temas en los que se materializa la intervención social: desde lo individual, a lo grupal y lo comunitario; desde la investigación a la imagen y comunicación, la mejora de un centro, servicio u organización, las prácticas,... Diez ejemplos que muestran la posibilidad de compaginar el respeto a los contenidos básicos que debe tener todo proyecto elaborado con rigor metodológico, con las peculiaridades de cada uno de ellos, en una constante invitación al desarrollo de las capacidades creativas de quienes deben diseñarlo.

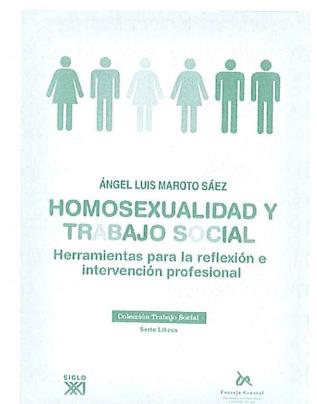
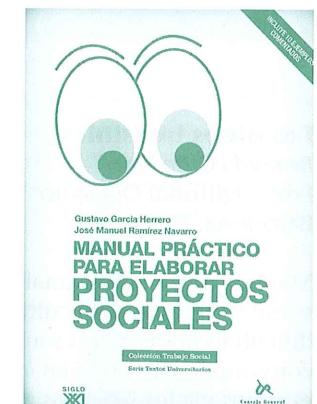
### Homosexualidad y Trabajo Social. Herramientas para la reflexión e intervención profesional

Ángel Luis Maroto Sáez

Edita: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales y Siglo XXI de España. Madrid, 2006

El Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales ha editado este libro, dirigido especialmente a los/as Trabajadores/as Sociales, pero que puede resultar útil para todos aquellos profesionales de la intervención psico-social y educativa que, en algún momento de su intervención, pueden verse en la necesidad de contar con conocimientos y herramientas que les permitan un adecuado asesoramiento en relación a la orientación homosexual.

La obra también supone un instrumento de cara a revisar nuestros propios estereotipos y prejuicios, pudiéndose convertir en un verdadero manual de autoayuda y trabajo personal.



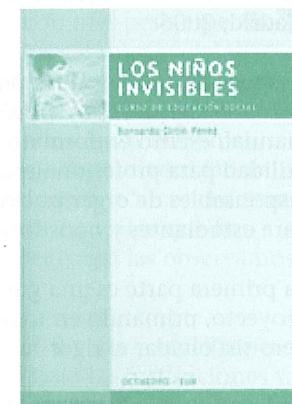
**Los niños invisibles**

Bernardo Ortín Pérez  
Edita: Editorial Octaedro  
Barcelona, 2003

Muchos trabajos han analizado eficientemente las causas sociales, económicas, culturales y de desarraigo que dificultan la inserción social de un sector de la infancia, convirtiéndolos en *níños invisibles* a las estadísticas, a los estudios y a los servicios de satisfacción de necesidades de nuestra sociedad.

El libro centra el análisis en cómo perciben su vida estos niños, cómo experimentan el tiempo, la perspectiva que adoptan ante sus problemas y el diálogo interno que manejan para dirigir su pensamiento y su propia presentación a los demás, en definitiva cuál es la estructura de su experiencia subjetiva del mundo.

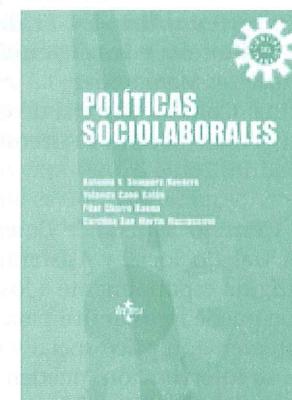
Los Niños Invisibles presenta un programa de educación social basado en los últimos avances de la Programación Neurolingüística y otras escuelas psicopedagógicas integrativas.

**Políticas Sociolaboratoriales**

Antonio V. Sempere Navarro y otros  
Edita: Editorial Tecnos  
Madrid, 2005

Las políticas públicas de contenido sociolaboral se sitúan en el centro del interés de la sociedad actual. Materias como la política de empleo, la formación profesional, la salud laboral, la exclusión social, la protección de la familia, de los minusválidos, la juventud, la tercera edad, la inmigración... ocupan y preocupan a todos.

En la obra se abordan estos núcleos temáticos, ofreciendo una herramienta para conocer, de modo completo, sistemático y actualizado, sus coordenadas esenciales y contenido. Pretende ser un referente para cualquier profesional interesado en consultar el estado de la cuestión sobre los temas sociales y laborales del siglo XX.

**Metodología del Trabajo Social**

Evaristo Barrera Algarín  
Edita: Aconcagua Libros,  
Sevilla, 2005

El presente libro implica y sintetiza el esfuerzo de su autor por analizar las cuestiones relacionadas con el Método en Trabajo Social. Para ello, el autor intenta reflejar cuáles son los principales condicionantes que han ayudado a la configuración de la actual forma de concebir la Metodología propia del Trabajo Social.

Este trabajo plantea el desarrollo de tres grandes bloques de contenido. El primer bloque de contenido surge de la necesidad de delimitar el Trabajo Social, y así mismo de analizar las distintas corrientes que luego reaparecerán en el análisis de nuestro método y sobre todo de las influencias en el uso de modelos de intervención en la actualidad.

Desde aquí, se pretende bajar un escalón hasta analizar las cuestiones metodológicas, partiendo desde el campo genérico de las ciencias sociales, para entrar directamente en el ámbito del Trabajo Social. En cuanto al Trabajo Social, se hace una clara distinción entre aspectos metodológicos, y lo que es el análisis y descripción del método en sí, y sus pasos. Posteriormente se centra en lo aplicado del Método a la realidad social, desmenuzándose en tres partes: los modelos de intervención, las técnicas y los soportes e instrumentos. Por último, se detiene en cuestiones que relacionan el Método con la construcción del conocimiento.

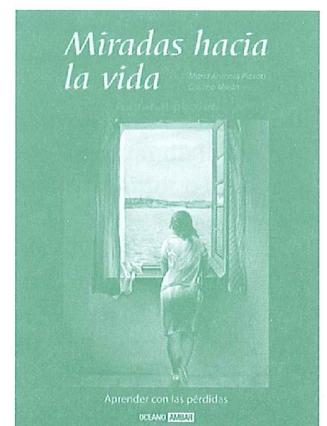
**Miradas hacia la vida- Ganar al perder**

María Antonia Plaxats y Cristina Milián  
Edita: Océano Ámbar, S.A.  
Barcelona, 2005

Se trata de un libro de conversaciones sobre temas profundos escrito en tono distendido y ameno, que se dirige a las personas que atraviesan una época de duelo o que sienten temor ante la idea de sufrir por una pérdida: familia, amigos, trabajo, bienes materiales, capacidad física, capacidad cognitiva...

En la obra, las autoras ofrecen su visión de cómo afrontar las pérdidas, gestionarlas de forma saludable y, a partir de ellas, ganar, es decir, crecer. Comparten propuestas y preguntas orientadas a discernir entre pensamiento, actitud, emoción y acción. Todo ello encaminado a conjuntar y armonizar las distintas dimensiones del ser humano.

Finalmente ofrecen algunas pautas, ejercicios y preguntas que invitan a la reflexión y al cambio.



## 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

## Títulos de la Revista publicados

- Nº 23: ARTICULOS SUELtos  
Nº 24: ARTICULOS SUELtos  
Nº 25: LA SUPERVISION  
Nº 26: V JORNADAS DE SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL  
Nº 27: APORTACIONES PROFESIONALES LIBRES AL VII CONGRESO ESTATAL  
Nº 28: LA INMIGRACION  
Nº 29: ARTICULOS SUELtos  
Nº 30: EVALUACION  
Nº 31-32: INCIDENCIA DE LA CRISIS EN EL ESTADO DE BIENESTAR  
Nº 33: INTERVENCION EN EL AMBITO FAMILIAR (I)  
Nº 34: INTERVENCION EN EL AMBITO FAMILIAR (II)  
Nº 35: NUEVAS NECESIDADES/NUEVAS RESPUESTAS  
Nº 36: LA ARTICULACION DEL TEJIDO SOCIAL  
Nº 37: JUVENTUD  
Nº 38: EXCLUSION SOCIAL  
Nº 39: LA FORMACION PARA EL TRABAJO SOCIAL. NUEVOS RETOS  
Nº 40: COMUNIDAD Y TRABAJO SOCIAL  
Nº 41: ETICA EN LA INTERVENCION SOCIAL  
Nº 42: DISCAPACIDAD PSÍQUICA Y CALIDAD DE VIDA (I)  
Nº 43: DISCAPACIDAD PSÍQUICA Y CALIDAD DE VIDA (II)  
Nº 44: INTERCULTURALIDAD  
Nº 45: NUEVA PERSPECTIVA DE GENERO  
Nº 46: TRABAJO EN EQUIPO  
Nº 47: AMBITO LOCAL Y VIDA COTIDIANA  
Nº 48: IMAGEN, COMUNICACION E INTERVENCION SOCIAL  
Nº 49: CALIDAD (I)  
Nº 50: CALIDAD (II)  
Nº 51: CULTURA DE LA SOLIDARIDAD (I)  
Nº 52: CULTURA DE LA SOLIDARIDAD (II)  
Nº 53: TRABAJO SOCIAL Y MEDIACION  
Nº 54: ENFOQUES Y ORIENTACIONES DE LA POLITICA SOCIAL  
Nº 55: LA INTERVENCION SOCIAL ANTE LOS PROCESOS DE EXCLUSION  
Nº 56: HABITAT Y CONVIVENCIA  
Nº 57: EL METODO: ITINERARIOS PARA LA ACCION (I)  
Nº 58: EL METODO: ITINERARIOS PARA LA ACCION (II)  
Nº 59: NUEVAS TECNOLOGIAS  
Nº 60: FAMILIA: POLITICAS Y SERVICIOS (I)  
Nº 61: FAMILIA: POLITICAS Y SERVICIOS (II)  
Nº 62: DISCAPACIDAD  
Nº 63: DESARROLLO Y TRABAJO SOCIAL  
Nº 64: TRABAJO SOCIAL Y SALUD (I)  
Nº 65: TRABAJO SOCIAL Y SALUD (II)  
Nº 66: DIMENSION COMUNITARIA EN TRABAJO SOCIAL (I)  
Nº 67: DIMENSION COMUNITARIA EN TRABAJO SOCIAL (II)  
Nº 68: APRENDIZAJE Y FORMACION (I)  
Nº 69: (DE) CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE LA SEXUALIDAD (I)  
Nº 70: (DE) CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE LA SEXUALIDAD (II)  
Nº 71: APRENDIZAJE Y FORMACION (II)  
Nº 72: LA PROTECCIÓN SOCIAL A LA DEPENDENCIA (I)  
Nº 73: LA PROTECCIÓN SOCIAL A LA DEPENDENCIA (II)  
Nº 74: INTERVENCION SOCIAL EN SITUACIONES DE EMERGENCIA  
Nº 75: VIOLENCIA: CONTEXTOS E INTERVENCION SOCIAL (I)

Próximos temas:

- INSERCIÓN LABORAL
- COMPORTAMIENTOS Y CONSUMOS ADICTIVOS
- AUTOAYUDA

## Publicaciones del Consejo General Colección "Trabajo Social"

### Serie "Libros"

1. Los Servicios Sociales en una Perspectiva Internacional. El sexto sistema de Protección Social  
A.J. Kahn y S.B. Kamerman  
Precio: 9,65 €

2. Los Servicios Sociales I  
Gloria Rubiol  
Precio: 5,92 €

3. Los Servicios Sociales II  
Gloria Rubiol  
Precio: 7,60 €

4. Nuevos Paradigmas en Trabajo Social.  
Lo social natural  
Ricardo Hill  
Precio: 5,77 €

### Serie "Textos Universitarios"

1. Procedimiento y proceso en Trabajo Social Clínico  
Amaya Ituarte Tellaeché  
Precio: 5,77 €

2. Aproximaciones el Trabajo Social  
Natividad de la Red Vega  
Precio: 13,82 €

3. Trabajando con familias. Teoría y práctica  
Elisa Pérez de Ayala Moreno Stª María  
Precio: 17,43 €

4. Imagen y comunicación en temas sociales  
Gustavo García Herrero y  
José Manuel Ramírez Navarro  
Precio: 27 €

### 5. La historia de las ideas en el trabajo social

Haluk Soydan  
Traducción: Cándida Acero  
Precio: 19,50 €

### 6. El Protagonismo de la Organización Colegial en el desarrollo del Trabajo Social en España

Manuel Gil  
Precio: 10 €

### 7. Intervención metodológica en Trabajo Social

Coord: Clemente J. de Navarro Yáñez

### Serie "Documentos"

3. Primeras Jornadas Europeas de Servicios Sociales. Países del Área Mediterránea  
Precio: 1,95 €

4. Un modelo de ficha social.  
Manual de utilización  
Precio: 4,54 €

5. Los Servicios Sociales en el Medio Rural  
Precio: 3,67 €

6. Encuentro sobre Servicios Sociales Comunitarios  
Precio: 5,17 €

7. Libro Verde del Trabajo Social  
"Instrumentos de Documentación Técnica"  
Dolors Colom  
Precio: 15 € Colegiados  
20 € No colegiados

### Serie "Cuadernos"

1. Relación entre Servicios Sociales y Sanitarios  
AGOTADO

2. La formación en la gerencia de Servicios Sociales  
Precio: 3,97 €

3. Voluntariado y Centros de Servicios Sociales  
Francisco Bernardo Corral  
Precio: 4,21 €

4. La animación sociocultural: una alternativa para la tercera edad  
Mª Victoria Cubero  
Precio: 4,27 €

5. Trabajo Social en los Servicios Sociales Comunitarios  
Angel Acebo Urrechu  
Precio: 5,77 €

6. El trabajador Social en los servicios de apoyo a la educación  
Eugenio González González  
Mª Jesús González Alonso y  
Mª Jesús González González  
Precio: 6,07 €

### Serie "Papeles"

1. II Jornadas de Servicios Sociales en el Medio Rural. Carmona 1987  
Precio: 9,02 €

2. La Ética del Trabajo Social. Principios y Criterios  
Precio: 2,40 €

3. Código Deontológico de la Profesión de Diplomado en Trabajo Social  
Precio: 1,20 €

#### 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.: 0075-0126-93-0601284373

**PREMIO A LAS BUENAS PRÁCTICAS  
PROFESIONALES EURORESIDENCIAS 2006/2007**

En cumplimiento del artículo 5 de la Ley 15/1999, por el que se regula el derecho de información en la recogida de los datos, se le informa de los siguientes extremos:

- Los datos de carácter personal que sean recabados de Ud. son incorporados a un fichero automatizado, denominado REVISTA, cuyo responsable es el Consejo General de CODTS y AASS.
- La recogida de datos tiene como finalidad la gestión, publicación y envío de la Revista Servicios Sociales y Política Social a sus suscriptores, profesionales y entidades que desarrollan su actividad en el campo de la intervención social.
- La información facilitada y/o el resultado de su tratamiento tiene como destinatarios, además del propio responsable del fichero, los gestores del envío postal.

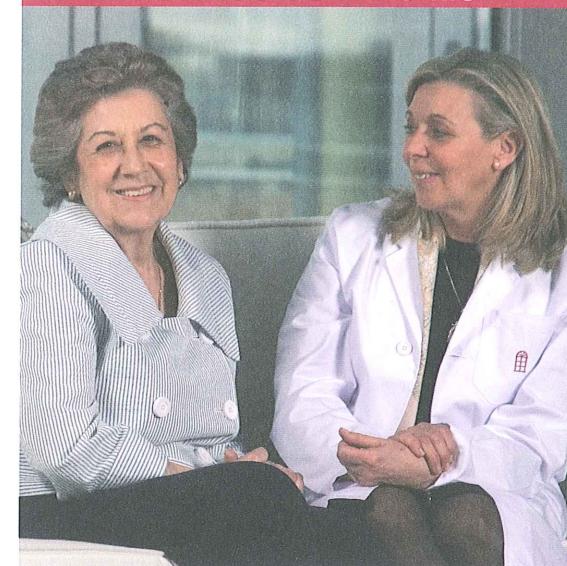
En todo caso, tiene Ud. derecho a ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, determinados por la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

A efectos de ejercitar los derechos mencionados, puede Ud. dirigirse por escrito al responsable del fichero, en la siguiente dirección:

**Consejo General CODTS y AASS**  
Av. Reina Victoria, 37 - 2º C  
28003 Madrid  
Teléfonos: 91 541 57 76/77 - Fax: 91 535 33 77  
e-mail: consejo@cgtrabajosocial.es



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](http://www.euroresidencias.es)