

Servicios sociales y Política social

Inserción laboral (II)

Comité Editorial:

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

Coordinadora Técnica:

Maricruz Vergillos Ramos

Coordinación Administrativa:

M^a Carmen Rodríguez Rodríguez

Edita:

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

Junta de Gobierno:

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

Administración, Redacción, Suscripción y Venta:

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

Imprime:

C&M Artes Gráficas.
Tirada: 6.500 ejemplares

2º Trimestre . 2007

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

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

Sumario

Editorial

Dossier: Inserción laboral (II)

Orientación e intermediación laboral.

Eloísa María Rozas Rufino.....9

Moobing: estrategias de intervención desde el Trabajo Social.

Vicenta Rodríguez Martín.....21

El mito del empleo en proceso de inserción con personas de baja y muy baja empleabilidad.

Goyo García-Carpintero Broto.....37

Inserción laboral y Servicios Sociales.

Caridad Torrecilla Gómez y
Carmen Conde Rodríguez.....47

De interés profesional:

El valor de la palabra y los instrumentos de intervención del Trabajo Social.

María Cristina Melano.....67

El punto de encuentro familiar (PEF).

Entre la polivalencia y la diversidad.

José Vicente Pérez Cosín y
Carmen Castillo Cejas.....79

Sección Libre:

Ayudar a ayudarse a sí mismo

Charo Ovejas Lara.....103

Normativa de protección de las situaciones de dependencia: antecedentes, situación actual y perspectivas de futuro.

Antoni Vilá.....121

Ética:

La Ética y el Trabajo Social Hospitalario

Josefina Fernández i Barrera.....155

Comentarios de libros:

Trabajo Social con grupos

Pablo de la Rosa.....167

Déjame intentarlo. La discapacidad: hacia una visión creativa de las limitaciones humanas.

María Percaz.....169

Emoción y conflicto. Aprende a manejar las emociones.

María Percaz.....171

Editorial

En marzo del año 2000, el Consejo de Europa de la Unión Europea, adoptó como nuevo objetivo estratégico, “empleo, reforma económica y cohesión social”, con dos fines durante el presente decenio, recuperar el pleno empleo y promover la cohesión social.

Para ello, se presta atención no únicamente a los indicadores puramente económicos, también a las políticas sociales activas y a las políticas de integración social como prerequisite para una sociedad cohesionada. En esta trayectoria, se trata de ver y demostrar que, la protección social, es una inversión y por tanto ha de dejar de verse únicamente como gasto. De hecho, las políticas activas no sólo contribuyen a la optimización de los recursos humanos y la promoción de iniciativas emprendedoras y productivas, evitan también los efectos personales y sociales de las situaciones de la pobreza y la exclusión. Situaciones que, no obstante el avance y progreso social, no solo no disminuyen en nuestra realidad; parece probable que sigan aumentando en formas y expresiones diversas.

La evolución y el cambio acelerado de las sociedades actuales, generan dinámicas que no todos logran seguir; quedan así personas y grupos excluidos de lo que se consideran condiciones aceptables de calidad de vida.

La atención a estas situaciones de carencias, más allá de la mera intervención paliativa, requiere de procesos complejos en los que se han de implicar políticos, administraciones, sociedad civil y por supuesto, profesionales capaces de implicarse en itinerarios de inserción más allá de la mera gestión de prestaciones económicas.

Las prestaciones, profesionalmente conducidas a través de intervenciones integrales, pueden constituir la respuesta adecuada a muchas situaciones de pobreza y exclusión pero no a todas. Cuando la persona está en edad laboral y sin empleo, la superación de dicha situación pasa por un trabajo que garantice unos ingresos económicos, una autonomía personal, la inserción sociopolítica y cultural, la autoestimas, el sentido de utilidad personal y social.

Desde esta constatación la necesidad y ventajas de la inserción laboral se viene manifestando a través de múltiples y diversas iniciativas que han surgido en los últimos años en el ámbito estatal como por ejemplo la Federación Española de Entidades de Empresas de Inserción (FEEDI), la Red de Redes de Economía Social y Alternativa, Fundación Tomillo, Red Araña... También encontramos experiencias de inserción laboral en el ámbito autonómico como por ejemplo la Red Canaria de Promoción e Inserción sociolaboral o la Associació Intesectorial de Recuperadors i Empreses Socials de Catalunya. Y sobre todo es cada vez más frecuentes e importante la puesta en marcha de gabinetes y proyectos de inserción laboral promovidos por los diversos Ayuntamientos y por las Organizaciones no Gubernamentales. Y en todas ellas aparece cada vez con más protagonismo la figura del trabajador social.

Además, de su presencia en estas y otras iniciativas, los trabajadores sociales, desde los servicios sociales básicos o específicos, vienen contribuyendo de manera efectiva a las políticas activas a través de su implicación en experiencias de itinerarios de inserción sociolaboral de aquellas personas, usuarias de dichos servicios, con más dificultad laboral en el mercado ordinario. Es una forma evidente de contribuir a la superación de situaciones de pobreza y exclusión desde el refuerzo de los recursos humanos y sociales y simultáneamente a la inserción social y laboral para una "Igualdad de oportunidades para todos", recordando la celebración del Año Europeo en este 2007.

Dossier

Inserción laboral (II)

Orientación e intermediación laboral

Eloísa María Rozas Rufino

Resumen

El acceso al mercado laboral, puede constituir hoy en día, todo un reto personal. La falta de información para realizar la búsqueda de empleo y el aumento progresivo de los recursos humanos, dificulta a las personas la posibilidad de conseguir un puesto de trabajo. Es por esto, por lo que la figura del orientador/a laboral ha ido adquiriendo tanta importancia a lo largo de los años, ya que constituye uno de los profesionales principales, para asesorar a las personas en la consecución de un empleo. A través de este artículo, intentaré reflejar una serie de pautas generales, que pueden servirle de referencia a todos/as los/as profesionales que quieren orientar su profesión a este ámbito.

Abstract

Nowadays, access to labour market can be a personal challenge. The lack of information to look for a job and the continuous increase in Human Resources make finding a job difficult for people. Thus, the role of labour advisors has become more important through the years, since they are one of the main professionals who advise people to find a job. In this article, I will try to reflect a series of general standards that may be useful for all those who want to focus their careers on this field.

Palabras clave

Empleo, orientación laboral, intermediación.

Key words

Employment, labour advice, intermediation.

Autora

Eloísa María Rozas Rufino

Diplomada en Trabajo Social. Trabaja como orientadora en intermediación laboral.

Política Social y Empleo

A la hora de definir qué es la política social, debemos tener en cuenta la pluralidad de concepciones que existen sobre la misma. Alemán y Garcés (1997), por ejemplo, se refieren a ella como el "conjunto de acciones que se ponen en práctica en una sociedad concreta con el fin de satisfacer las necesidades humanas"¹.

Esta pluralidad de concepciones, se debe principalmente, al hecho de ser un término que responde, en gran medida, a los intereses e ideologías de quién interpreta dichas acciones. Por lo tanto, no podemos hablar de un modelo global de política social, ya que ésta puede ser expresada de forma diferente por cada país o sistema.

Si nos basamos en nuestro modelo institucional, podemos entender la política social, como el conjunto de acciones que tratan de establecer medidas y organizar medios, para conseguir alcanzar el Bienestar Social. Se trataría, en definitiva, de una serie de mecanismos que adoptan los estados, para tratar de satisfacer las necesidades de los ciudadanos en ámbitos como la educación, la sanidad... Por lo tanto, la política de empleo también sería considerada a su vez, política social.

Según la Ley de Empleo 56/2003 de 16 de diciembre, "la política de empleo es el conjunto de decisiones adoptadas por el Estado y las comunidades autónomas que tienen por finalidad el desarrollo de programas y medidas tendentes a la consecución del pleno empleo, así como la calidad en el empleo, a la adecuación cuantitativa y cualitativa de la oferta y demanda de empleo, a la reducción de las situaciones de desempleo y a la debida

protección en las situaciones de desempleo"². En definitiva, se trata de conseguir dos objetivos principales, proteger las situaciones de desempleo y conseguir un equilibrio entre la oferta y la demanda.

Para poder alcanzar los fines propuestos, van a valerse tanto de las políticas pasivas, como de las políticas activas de empleo. Las pasivas, van a ser las responsables de proteger a los ciudadanos y ciudadanas, cuando cesen su actividad laboral y se vean privados de la retribución correspondiente, ya sea a través de su forma contributiva o asistencial. Las políticas activas, por su parte, persiguen la inserción laboral de los/as desempleados/as, ya sea por cuenta propia o ajena, desarrollando de este modo, un conjunto de medidas orientadas a la consecución de los siguientes objetivos³:

- Informar y orientar hacia la búsqueda activa de empleo.
- Desarrollar programas de formación profesional ocupacional y continua y cualificar para el trabajo.
- Facilitar la práctica profesional.
- Crear y fomentar el empleo, especialmente el estable y de calidad.
- Fomentar el autoempleo, la economía social y el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas.
- Promover la creación de actividad que genere empleo.
- Facilitar la movilidad geográfica.
- Promover políticas destinadas a inserción laboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

De todas las acciones a través de las cuales podemos lograr cumplir estos objetivos, he decidido centrarme en la orientación e intermediación laboral, debido a la importancia que han adquirido estas dos medidas, en gran parte de los recursos de empleo existentes en la actualidad.

Orientación laboral

La orientación laboral, puede ser definida como el proceso mediante el que un o una profesional trata de ayudar a la persona, a mejorar sus posibilidades de acceso a un puesto de trabajo. Se trata de un mecanismo que no sólo facilita la incorporación al mercado laboral, sino que también constituye una puerta de entrada al sistema social, así como a las relaciones económicas normalizadas.

De este modo, no debemos entender que la única meta de nuestra orientación, es la consecución de un empleo, sino que también debe constituir un medio para facilitar la adquisición de habilidades por parte de la persona, que le permitan ser capaces de autogestionarse en la búsqueda activa de empleo. Por lo tanto, no nos va a servir de nada hacerle un currículum vitae (CV) a nuestro/a usuario/a, sino somos capaces de darle las herramientas necesarias para que pueda realizar por sí sólo/a una actividad tan sencilla.

Para llevar a cabo el proceso de la orientación, es necesario contar con la figura de un o una profesional con experiencia en esta materia, al que vamos a denominar orientador/a laboral. Sus funciones principales, pueden diferenciarse en cuatro bloques expuestos a continuación⁴:

a) Función pedagógica:

- Proveer y generar experiencias que permitan a la persona afianzarse en sus propias capacidades, afrontar y resolver situaciones, promover la confianza en sí mismas y estimular su autonomía.
- Conseguir que la persona consiga su plena adaptación en cualquier momento de su proceso para la inserción laboral, previniendo desajustes y adoptando medidas correctivas para que la persona alcance el dominio de lo que está pretendiendo conseguir.

- Tutoría y acompañamiento a lo largo de todo el proceso.

b) Función asesora:

- En proyectos educativos, para la adecuación de los contenidos y proceso curriculares de aprendizaje de la vida activa.
- En el diseño de programas ocupacionales para su adaptación a las demandas: programas, cursos de formación...
- En el diseño de estructuras de inserción por parte de administraciones y ONG.
- En el desarrollo de recursos como bolsas de empleo, acciones OPEA, acciones para el autoempleo.

- notas
1. ALEMÁN Y GARCÉS, 1997: 30.
 2. Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo (art. 1)
 3. Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo. (art. 25)
 4. FUNDACIÓN TOMILLO, 2003: 75-76

c) *Función técnica:*

- Participación técnica en la puesta en marcha y atención (grupal e individual) con las personas que son atendidas.
- Desarrollo de investigaciones que permitan la innovación y un conocimiento más profundo de la realidad laboral.

d) *Función mediadora:*

- Intermediación con el tejido empresarial para la creación de acuerdos con los empleadores que faciliten la inserción.
- Búsqueda, implementación y gestión de recursos que posibiliten información y acerque canales de acceso a oportunidades laborales con las personas.
- Realizar acciones de sensibilización con los agentes económico-productivos hacia la población con la que se está interviniendo.
- Generación de experiencias (prácticas, tutorizaciones en puestos de trabajo reales, visitas a empresas...).

Asimismo, es importante destacar que le intervención del orientador/a laboral con las personas, puede realizarse mediante acciones grupales o individuales. No obstante, considero que las acciones individuales son mucho más eficaces que las grupales, ya que la orientación puede variar de una persona a otra, por lo que ésta necesita ser personalizada. Por lo tanto, vamos a tener que variar nuestra intervención en función del nivel educativo, el tipo de información

requerida o las metas a alcanzar por cada usuario/a. De este modo, tenemos que entender que la realización de un CV va a ser diferente entre una persona que no posee estudios y otra con un alto nivel de formación, ya sus objetivos en la búsqueda de empleo no van a ser los mismos. Lo mismo pasa a la hora de proporcionar información a una persona, sobre las acciones formativas existentes, ya que es necesario tener en cuenta el empleo al que se quiere acceder, para poder conocer con exactitud, que tipo de formación debe recibir.

En este sentido, se podría dividir la intervención del orientador/a laboral, en tres bloques:

- **Formación:** Conlleva la proporción de información sobre todos los aspectos relacionados con las acciones formativas existentes: entidades que la imparten, tipo de formación, etc. Aquí es importante diferenciar entre formación ocupacional y formación continua. La formación ocupacional, va dirigida a personas que se encuentren desempleadas con el objetivo de recualificarse y poder adaptarse a las nuevas demandas del mercado laboral, consiguiendo así; reinsertarles laboralmente. La formación continua, por su parte, se dirige a personas que estén trabajando para poder ampliar o mejorar sus conocimientos.
- **Empleo:** En este bloque, se incluyen todas las acciones que persiguen la inserción laboral. Dichas acciones, puede incluir:
- **Planificar la búsqueda de empleo:** Antes de empezar la búsqueda de empleo, es recomendable que la persona usuaria planifique dicha búsqueda.

Para ello, es necesario que en primer lugar tenga muy claro qué trabajo está buscando, si todavía tiene dudas y no lo ha decidido, podemos ayudarle mediante una herramienta muy sencilla, como la expuesta en la siguiente tabla.

	Trabajo	Horario	Ubicación geográfica
SI			
NO			

Gracias a esta tabla, puede especificar que tipo de trabajo, horario o ubicación geográfica aceptaría, y cuales no. Esto permitiría excluir aquellos trabajos o condiciones laborales que no le interesan, por lo que únicamente tendríamos que centrarnos en aquellos que si pueden ser de su interés. En definitiva, se trata de una herramienta muy sencilla, a la que se le puede añadir o eliminar campos, en función de los intereses de cada uno.

Asimismo, también se recomienda utilizar una ficha de seguimiento, cuando el/la usuario/a empieza con la entrega de CV por las empresas. Dicha ficha, debe incluir la fecha de entrega del CV, la empresa o entidad en la que se ha entregado, así como la persona que recibe lo recibe, de modo que se pueda llevar un registro de todos estos datos.

Información sobre los recursos para la búsqueda de empleo: A la hora de realizar una orientación, uno de los problemas más comunes que nos podemos encontrar, es la falta de información que tienen las personas, sobre los recursos de empleo a los que pueden acceder. Por esta razón, es

importante que los/las profesionales dedicados a la orientación laboral, tengan un amplio conocimiento de los recursos de este campo encuadrados en su ámbito territorial. Para ello, es muy recomendable contar con un directorio actualizado de entidades, centros, instituciones y organizaciones, ya sean de carácter público o privado, que contribuyan a la inserción laboral de las personas desempleadas.

Dichos recursos, van a variar en función de la Comunidad Autónoma en la que nos encontramos, y en función del sector de la población con el que vamos a trabajar.

En el caso de la Junta de Andalucía, podemos encontrarnos el Servicio Andaluz de Empleo, que cuenta con una red de servicios muy bien estructurada y distribuida, por toda la geografía del territorio andaluz. Desde mi punto de vista, me atrevería a decir incluso, que podríamos hablar de uno de los servicios más eficientes y eficaces de España.

No obstante, y hablando ya en un término más general, entre los recursos dedicados al empleo, vamos a poder encontrar lo siguientes:

- Las Administraciones Públicas, a través los organismos oficiales del Estado o las Comunidades Autónomas, dedicados al ámbito del empleo.
- Los Agentes Sociales: Asociaciones Empresariales, Colegios Profesionales y Organizaciones Sindicales, que cuentan con bolsa de empleo propia, o asesoramiento laboral dirigido a colectivos específicos.

- Entidades colaboradoras, como por ejemplo, las Empresas de Trabajo Temporal (E.T.T) o las consultorías de RR.HH.

Asimismo, existen otros recursos relacionados con la era tecnológica, como es el caso de los nuevos portales de búsqueda de empleo existentes en internet. En los últimos años, se ha producido un auge importante de este medio, por lo que actualmente existe un número importante de empresas que acuden a la red para buscar futuros trabajadores/as, de ahí, la importancia de emplearlos en nuestra guía de recursos.

Adquisición de habilidades para la autogestión en la búsqueda de empleo: Otro de los problemas que nos encontramos en la intervención con los usuarios/as, es su falta de habilidades a la hora de enfrentarse a una entrevista de trabajo, cuando tienen que realizar un currículum vital, etc.

El CV, es fundamental a la hora de buscar un empleo, ya que constituye el único documento con el que podemos mostrarle al empresario nuestra trayectoria profesional. Supone nuestra primera puerta de entrada a la empresa, por lo que es muy importante su claridad, orden y limpieza, ya que si le causamos buena impresión al empresario/a, es posible que se produzca el siguiente paso, la entrevista, donde podremos convencerles de manera más contundente, de nuestra valía profesional.

Para su realización, podemos encontrar muchos modelos diferentes, como por ejemplo, el europeo. No obstante, es recomendable, realizar un CV mucho más sencillo a éste, donde se especifique de manera clara los siguientes puntos:

- Datos personales. Que incluirá;
 - Nombre y apellidos.
 - D.N.I.
 - Dirección.
 - Teléfono.

La fecha de nacimiento no es recomendable ponerla, ya que en el caso de las personas de avanzada edad, esto puede suponer un obstáculo en la búsqueda de empleo, pues muchos empresarios no quieren contratar a trabajadores que pasen de 45 años de edad. La dirección debe ser la vigente en la actualidad, y en el caso de escribir dos teléfonos, debe colocarse en primer lugar, aquél en el que estamos más localizables.

- Formación académica.

Hace referencia a la formación reglada. Debe incluirse el nivel de formación más alto que poseamos, es decir, si tenemos una diplomatura, no es necesario poner también que tenemos el bachillerato LOGSE o C.O.U, ya que se presupone. Por el contrario, si contamos con una diplomatura y una licenciatura, si es necesario que pongamos los dos, ya que pueden tratarse de titulaciones diferentes. Además, también debe aparecer el año de finalización.

- Formación complementaria.

En este caso, incluiremos todos los cursos de formación ocupacional o continua que hayamos realizado. Será necesario especificar el año en que realizamos el curso, la entidad, y el número de horas.

- Experiencia profesional.

Nos referimos, como su propio nombre dice, a la trayectoria profesional que

hemos tenido. De cada trabajo que hemos tenido, deberemos especificar el puesto ocupado, el nombre de la empresa y el periodo de tiempo que hemos estado trabajando en la empresa. También es recomendable enumerar las funciones, ya que esto puede ser un factor favorable cuando intentemos acceder a un trabajo muy específico, en el que se desarrollen funciones que nosotros ya hemos realizado con anterioridad.

- Otros conocimientos.

Se pueden incluir conocimientos complementarios relacionados con los idiomas, la informática, etc.

- Otros datos de interés.

Para finalizar, en este último punto podemos especificar otros datos, como la disponibilidad geográfica, la posesión del carnet de conducir y de un coche... Es importante tener claro, que nunca debe incluirse nada que vaya en nuestra contra. Por ejemplo, si el usuario no posee aún el carnet de conducir, no debe poner esto en su CV, es mejor no escribir nada.

Asimismo, debemos tener en cuenta otra serie de consejos:

- El CV debe estar redactado a ordenador, nunca debe entregarse escrito a mano
- Debe ser claro y conciso, nada de escribir pequeñas redacciones para contar nuestras funciones en el puesto ocupado, éstas deben ser enumeradas.
- Si es necesario adjuntar una fotografía, que sea una reciente.

- No deben tenerse faltas de ortografía ni escribir ningún tipo de mentira.

Siguiendo estas sencillas pautas, nuestros/as usuarios/as podrán redactar su CV por su propia cuenta, contando siempre con el apoyo de la figura del orientador/a laboral.

La Carta de Presentación, es otro de los documentos que puede adjuntarse al CV, aunque no es necesariamente obligatoria. Su objetivo es llamar la atención del empresario/a en relación a aquellos aspectos del CV, que pueden ser realmente importantes para el puesto de trabajo al que pretende acceder.

Para su realización, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Debe estar redactada a ordenador, de manera clara, sencilla y sin faltas de ortografía.
- Debe ser personalizada para cada puesto de trabajo, no puede entregarse siempre la misma.
- Deben resaltarse los aspectos más importantes de nuestra trayectoria profesional, que puedan ser de utilidad para el puesto al que queremos acceder. No podemos utilizarla como una manera de "suplicar" el trabajo.
- En necesario constar que se adjunta el CV así como la fecha y nuestra firma.

Por último, también es necesario que le enseñemos a los/as usuarios/as una serie de pautas, para poder enfrentarse a la entrevista de trabajo, que constituye el último paso en el acceso al puesto de trabajo. Es en esta entrevista, donde

tendremos la oportunidad de demostrarle al empresario/a, que somos la persona adecuada para cubrir ese puesto.

Los consejos más adecuados para enfrentarse a la entrevista son:

- Prepárate un guión de preguntas que pueda realizarte el empresario/a, de modo que sepas contestarlas de manera clara y sin nerviosismos.
- Lleva tu CV, así como todos los documentos que acrediten tu experiencia profesional y tu formación.
- Llega puntual y cuida tu aspecto personal.
- No hables a gritos, rápido o de forma agresiva. Habla y compórtate con educación.
- No hables mal de jefes o empresas en las que hayas trabajado con anterioridad, ya que el empresario/a posiblemente pensarás que harás lo mismo con él, por lo que no te contratará.

En definitiva, se trata de unas reglas muy sencillas, que facilitarán el buen desarrollo de la entrevista, y que favorecerán la posibilidad de adquirir el trabajo tan deseado.

Intermediación laboral

Otra de las funciones que puede llevar a cabo el/la orientador/a laboral, es la intermediación laboral, que es definida por la Ley de Empleo 56/2003 de 16 de diciembre, como "el conjunto de acciones que tienen por objeto poner en contacto las ofertas de trabajo con los

demandantes de empleo para su colocación. Tiene como finalidad proporcionar a los trabajadores un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores los trabajadores más apropiados a sus requerimientos y necesidades"⁵. Se trata en definitiva, de buscar posibles candidatos/as a las ofertas de trabajo proporcionadas por los empresarios, sin hablar en ningún momento de una selección de personal, ya que nosotros únicamente nos centraremos en proporcionar los CV de los candidatos de nuestra bolsa de empleo que más se ajusten al perfil solicitado, siendo el responsable de la selección, el/la empresario/a.

Para poder llevar a cabo esta acción, hay que establecer primero una red de colaboración con los empresarios o entidades gestoras de empleo. Para ello, es necesario dar a conocer nuestro servicio mediante publicidad o acudiendo personalmente a las empresas para establecer un contacto más directo, de modo que los/as empresarios/as puedan acudir a nosotros para ayudarles en la gestión de sus ofertas de trabajo.

Asimismo, también tenemos que establecer un contacto con entidades gestoras de empleo, como por ejemplo, las Empresas de Trabajo Temporal, ya que suelen manejar muchas ofertas de trabajo y, en ocasiones, su bolsa de empleo no puede cubrir todas esas ofertas o no cuentan con ningún candidato que posea el perfil solicitado.

Todas estas relaciones, nos van a permitir contar con un volumen importante de ofertas, que irán aumentando a medida que mostremos nuestra eficacia en la intermediación.

Cuando llegue una oferta de empleo a nuestro servicio, es recomendable seguir un protocolo de actuación, que nos permita llevar a cabo el proceso de una forma rápida y eficaz.

En primer lugar, debemos tener una ficha de registro, donde incluyamos los datos más importantes de la oferta:

- Nombre de la empresa y sus datos principales de contacto
- Denominación del puesto.
- Titulación, conocimientos, así como otras habilidades requeridas para el desarrollo del trabajo.
- Condiciones laborales de la oferta: horario, salario...

Posteriormente, podemos empezar a buscar los/as candidatos/as que más se ajusten al perfil solicitado por el empresario. Una vez que han sido localizados, es necesario llamar a cada uno/a, para saber si se encuentran trabajando (ya que pueden haber entregado su CV hace unos meses, por lo que su situación laboral ha podido sufrir variaciones) y para saber si les interesa la oferta. Esto último es muy importante, ya que si nos limitásemos a remitirle al empresario/a los CV, sin haber hablado con anterioridad con los/as usuarios/as, es posible que se encuentre con muchos que no están interesados, ya sea por el salario, horario, etc, lo que provocará un retroceso en el proceso de selección, produciéndose así, un descontento por parte del empresario hacia nuestro trabajo. Una vez que hemos podido hablar con los/as posibles candidatos/as ha llegado el momento de remitirle al empresario

los CV correspondientes, ya sea por correo electrónico o mediante fax. Para poder realizar esta acción, debemos tener adjuntado al CV una autorización de datos firmada por la persona, donde se explique que los datos de las personas, podrán ser utilizados en su búsqueda de empleo o formación.

Para finalizar, se debe realizar un seguimiento de las personas que han sido enviadas a las ofertas de trabajo, para saber si finalmente fueron contratadas o no.

Colectivos con especiales dificultades de integración

En la inserción laboral, existen una serie de colectivos que tienen mayores dificultades en el acceso al empleo. Entre estos colectivos, podemos encontrar los siguientes:

- Jóvenes.

Sus mayores dificultades las podemos encontrar en su escasez de experiencia profesional, lo que les limita mucho a la hora de conseguir un puesto de trabajo, ya que por lo general, los/as empresarios/as piensan que no están lo suficientemente capacitados/as como para cubrir el puesto de trabajo.

5. Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo (art. 20).

- *Mujeres.*

Las mujeres, siguen siendo víctimas hoy en día, de la discriminación por razón de sexo, por lo que encuentran más dificultades que los hombres para encontrar un puesto de trabajo, viéndose además, limitadas en el acceso a determinados trabajos, que socialmente están considerados "de hombres".

Por otra parte, otra de las dificultades que se presenta, es la incompreensión de muchos empresarios del sexo opuesto, con las trabajadoras que a su vez son madres, ya que tienen la idea errónea, de que el hecho de tener hijos, va a provocar que disminuya su concentración del trabajo y que falten de manera continuada a su puesto, por el cuidado de éstos.

- *Personas paradas de larga duración mayores de 45 años.*

Las personas mayores de 45 años, que además lleven paradas un largo tiempo, encuentran muchos problemas a la hora de reinserirse en el mercado laboral. La edad, supone su principal obstáculo, ya que en la actualidad, el empresariado, no sólo se niegan a contratar a gente muy joven, sino que hacen lo mismo con las personas de más edad. De este modo, podemos ver que el intervalo de edad más solicitado por el tejido empresarial, está comprendido entre los 25-35 años.

Si además esta persona no cuenta con cierto nivel de estudios, su problema va a verse incrementado, ya que los puestos de trabajo a los que puede acceder, siempre van a verse cubiertos por gente más joven, al no requerir ninguna formación específica. Si por el contrario, la

persona posee un nivel de estudios mucho más concreto, es probable que tenga más facilidades, ya que habrá trabajos que necesitarán ser cubiertos por candidatos/as con una formación determinada, a la que sólo podrán acceder aquellas personas que ya se encuentren preparadas para ese trabajo.

- *Personas con discapacidad.*

Dependiendo del tipo de discapacidad presentada por la persona así como de su gravedad, su dificultad en la inserción laboral podrá verse incrementada.

Las discapacidades físicas, pueden dificultar el acceso a trabajos que requieran sobre todo, una gran actividad física o un dinamismo constante, limitando a las personas en muchas ocasiones, a trabajos de carácter sedentario. Las sensoriales, pueden cerrar la puerta a determinados trabajos, como les ocurriría, por ejemplo, a las personas sordas con puestos como el de teleoperador/a. La psíquica, por otro lado, suele impedir el acceso a puestos que requieran de una elevada formación.

- *Inmigrantes.*

Los inmigrantes constituyen uno de los colectivos con más dificultades para encontrar un puesto de trabajo.

Uno de sus primeros problemas, es encontrarse en situación legal en el país, ya que en el caso contrario, nunca podrán acceder a un puesto de trabajo con contrato, por lo que sólo podrán trabajar de manera ilegal, arriesgándose a ser estafados por empresario por no contar con ningún respaldo legal.

Asimismo, aquellos/as que están legalmente en el país, tienen que enfrentarse a la discriminación por su condición de inmigrantes, ya que existen muchos empresarios/as que se niegan a contratar a personas pertenecientes a otros países.

Otro de los problemas que tienen, es la dificultad para la homologación de los títulos. De este modo, podemos encontrarnos a gente con carreras universitarias que no han podido homologarlas, ya sea porque salieron de su país dejándose los papeles, porque no es posible la homologación de su carrera en España, o porque no pueden hacer frente a los requisitos o exigencias necesarios para la homologación. Esto, suele ser muy frustrante para ellos/as, ya que muchas de estas personas han pasado de ocupar altos cargos directivos, a realizar trabajos de baja cualificación.

Bibliografía

ALEMÁN BRACHO, C. Y GARCÉS FERRER, J. (Corrds.) (1997). *Política Social*. Madrid: McGraw-Hill.

Bastida, A. (2001). *La inserción sociolaboral: reflexiones sobre la práctica*. Madrid: Popular. ¡CENICEROS ESTÉVEZ, J.C. y OTEO ANTUÑANO, E. (2003). *Orientación Sociolaboral basada en itinerarios*. Madrid: Fundación Tomillo.

EQUIPO PROMOCIONS. (1996). *El empleo de los inempleables. Metodologías y recursos para la inserción laboral*. Madrid: Popular.

LEY 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo.

PÉREZ BOULLOSA, A. y BLASCO CALVO, P. (2001). *Orientación e Inserción Profesional: fundamentos y tendencias*. Valencia: Nau Llibres.

Moobing: estrategias de intervención desde el Trabajo Social

Vicenta Rodríguez Martín

Resumen

En el siguiente artículo vamos a abordar un fenómeno que está teniendo mucha incidencia últimamente y que afecta a un numeroso grupo de personas, y lo que es aún más grave, un porcentaje alto de sujetos no es consciente de que es víctima de acoso.

El contenido de la exposición está estructurado en dos partes, hay una primera en la que haremos un abordaje conceptual y desde una vertiente psicosocial de los que es el fenómeno del moobing y una segunda parte donde nos centraremos en la intervención que pueden llevar a cabo los y las profesionales del Trabajo Social ante este fenómeno. Así pues pasamos a su desarrollo.

Abstract

Through the following article we are going to approach a phenomenon that is having much impact lately, the mobbing. This problem affects a numerous group of people, and what is still more serious, a high percentage of these subjects is not aware that are victims of labour harassment.

Palabras clave

Moobing, intervención psicosocial, trabajo social.

The content of this work is organized in two parts. First we will make a conceptual approach from a psycho-social vision / dimension of mobbing phenomenon. Secondary we will center the focus on the intervention that the professionals of social work can perform in labour harassment situations.

Keywords

Mobbing, psychosocial intervention, social work.

Autora

Vicenta Rodríguez Martín

Profesora Titular de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Castilla La Mancha.

Definición de moobing y objetivos

El término moobing empieza a sonar con fuerza en la década de los 80, no obstante, no es un término de nuevo cuño, sino que tiene su origen en la etología, cuando Konrad Lorenz, utiliza este concepto para referirse al hecho de que una coalición de varios animales débiles se agrupan para atacar a uno más fuerte.

Trasladado este concepto al estudio de la conducta humana, y su aplicación en las organizaciones laborales, es el psicólogo nórdico Heinz Leyman quien en la década de los 80 lo aplica por primera vez en estos contextos.

En la actualidad, existen diferentes locuciones para referirnos a este fenómeno, así se ha denominado "*síndrome del chivo expiatorio*" y "*síndrome del rechazo del cuerpo extraño*." (González de Rivera, 2000). Y también podemos referirnos al mismo fenómeno con las denominaciones de psicoterror, psicoterrorismo, acoso moral, acoso laboral, violencia en el trabajo, etc.

Buscando una definición y centrando su aplicación en los grupos humanos y en las múltiples formas en que estos interaccionan, el moobing está referido a: "*aquellas situaciones en que el sujeto es agredido, mancillado, presionado, perseguido, agraviado u hostigado psicológicamente por uno o varios miembros del grupo de pertenencia*". (Alario Bataller, 2003).

Circunscrito a la vida laboral el psicoterror o moobing presenta las siguientes particularidades (Leymann, 1996):

- Una comunicación hostil y desprovista de ética,
- que es administrada de forma sistemática por uno o varios individuos,
- principalmente contra un único individuo,
- Quien a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad indefensión prolongada,
- a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (al menos 1 vez por semana) y
- a lo largo de un periodo de tiempo prolongado (al menos 6 meses).

Como consecuencia de la alta frecuencia y la larga duración de estas conductas hostiles, este maltrato queda traducido en un gran sufrimiento psicológico, psicosomático y social.

El *objetivo* de la práctica del moobing es intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir, emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización y satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele tener el hostigador, que aprovecha la situación que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, caos, desorganización, urgencia, reducción de costes, burocratización...) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas. (Piñuel, 2001).

De lo dicho se desprende que su *intencionalidad* es siempre *perversa*, pretende lograr la destrucción psicológica, moral y laboral de la víctima a medio plazo.

Actividades tipificadas como acoso

Respecto a qué comportamientos son o no acoso, podemos utilizar la catalogación ofrecida por Leyman (1996), quien tipifica 5 grupos básicos de actividades de acoso. Estas conductas tomadas aisladamente no tienen porqué resultar dañinas, sin embargo cuando se dan con la *intencionalidad de hacer daño* y se dan de modo *reiterado* en el tiempo, tienen que ser consideradas como comportamientos de acoso que van a tener consecuencias o efectos devastadores en las víctimas que lo sufren. Así pues, desarrollamos las 5 categorías de ataque con sus respectivas actividades:

a) Ataques a la comunicación.

Este grupo de actividades persiguen como finalidad mermar las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador. Algunos comportamientos destinados a conseguir este fin serían: el acosador no permite la posibilidad de comunicarse a la víctima, bien interrumpiéndole permanentemente cuando habla o no dejándole hablar; es objeto de avasallamiento, gritos, o insultos en voz alta; se rechaza el contacto con la víctima (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo, desden o menosprecio, etc...); se ignora su presencia, e incluso se le "hace invisible".

b) Ataques a las relaciones sociales de la víctima.

Con ellos se pretende el aislamiento social de la víctima, es decir, que la persona atacada se sienta sola, sin ningún vínculo con las personas que le rodean. Comportamientos tales como no

permitirle participar en las actividades de la empresa, ni formales (reuniones, encuentros...) ni informales (desayunos, comidas...); asignarle un puesto de trabajo que le aisle físicamente de sus compañeros; o no dejarle que se dirija a uno..., formarían parte de esta categoría.

c) Ataques a la vida privada de la víctima.

Fundamentalmente estas actividades de acoso están dirigidas a desacreditar o impedir que la víctima pueda mantener su reputación personal o laboral, por ello: se calumnia o ridiculiza a la víctima; se hacen correr cotilleos, y rumores vertidos por el acosador o el gang de acoso sobre la víctima; se atribuye a la víctima ser una enferma mental o tener problemas psicológicos e incluso se le intenta forzar a realizar un examen o diagnóstico psiquiátrico; se ridiculizan sus creencias personales, decisiones profesionales, se la acosa sexualmente...etc.

d) Ataques con medidas organizacionales.

Estas actividades de acoso están dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su capacidad de trabajo y lo que se persigue es la desacreditación profesional, y para lograrlo se emiten por parte del acosador, conductas tales como: no asignar a la víctima trabajo alguno o bien se le asignan tareas muy inferiores o muy superiores a su competencia profesional; se le obliga a hacer trabajos humillantes o bien se le encargan tareas permanentemente, todo ello con vistas a que la persona quede como incompetente.

e) Violencia física.

Son actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima, aquí la agresión es explícita y abierta y la

intencionalidad sigue siendo causar daño. Algunas conductas por parte de la persona que acosa, serían: cuando a la víctima se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud; se le amenaza o se agrede físicamente a la víctima, pero sin gravedad, con el objetivo de advertirla; se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.

Diagnóstico diferencial

Necesariamente, para una buena intervención profesional, el primer paso estriba en el conocimiento de la situación que nos permita identificar la existencia del problema, así pues el/la trabajador/a social, como miembro del departamento de recursos humanos de la empresa o bien desde el espacio institucional que está ha de evaluar la situación que la persona le trae. Por tanto, habrá de considerar los comportamientos propios del acoso laboral descritos anteriormente. Y además ha de tener presente los tres criterios diagnósticos comúnmente aceptados por los investigadores europeos, y que son (Equipo Cisneros: Piñuel y Oñate, 2004):

- La existencia de una o más de las conductas de hostigamiento internacionalmente reconocidas.
- La duración del hostigamiento como algo que se presenta a lo largo de un periodo y que por lo tanto no responde a una acción puntual o esporádica. Como mínimo ha de haber ocurrido a lo largo de 6 meses.
- La repetición de las conductas de acoso o la frecuencia con la que tienen lugar: una vez o más a la semana.

El establecimiento de qué es y no es moobing, pasa también por identificar las posibles similitudes con otros procesos sociales o con otros síndromes, así:

- Se debe diferenciar de lo que es el *rechazo social*, en tanto que aquí exclusivamente se excluye a la persona de la participación en la organización, de las interacciones, pero el indicador más claro es que en el rechazo, no hay agresión.
- Es diferente a la *desatención social*, puesto que, en ella al sujeto se le ignora abiertamente, (no se le hace caso, se "pasa" de él), pero, de nuevo, no hay violencia.
- No debe confundirse con el síndrome de estrés profesional o burn-out, aunque pueda compartir sintomatología (abatimiento, baja autoestima, tristeza, cansancio, absentismo laboral, bajo rendimiento...), pero, una vez más, no hay agresividad. El estrés está más relacionado con la incapacidad del sujeto para hacer frente a las altas exigencias laborales y auto-percibirse incapaz de hacerlas frente por falta de recursos.
- Tampoco hay que confundirlo con las altas exigencias o cumplimiento de objetivos que en un momento determinado puedan recaer sobre el trabajador, así como tampoco con los desacuerdos que puedan existir entre las personas. De nuevo el factor que diferencia esto del acoso es la ausencia de violencia y la intencionalidad de hacer daño.

La *clave discriminadora* se asienta en el objetivo del acosador de dañar, en el sufrimiento de la víctima y en el mantenimiento a lo largo del tiempo de las conductas lesivas.

Tipos de moobing

Podemos establecer una tipología atendiendo a quienes son los que ejercen el acoso. Así hablamos de:

• Moobing ascendente.

Se da cuando una persona que ostenta una jerarquía superior en la organización se ve agredida por uno o varios subordinados. No es muy frecuente, según Piñuel (2001) se da en un 2,5% de casos. Las razones subyacentes que llevan a los acosadores pueden ser:

- a) Porque el jefe es nuevo y sus métodos no son aceptados por los trabajadores.
- b) Porque ese puesto es deseado por alguno de ellos.
- c) Porque su ascenso no ha sido consultado o informado a los demás y no es aceptado.
- d) Si el responsable no marca unos objetivos claros dentro del departamento generando intromisiones en las funciones de alguno o algunos de sus componentes.
- e) Por ser un jefe arrogante en el trato y mostrar un comportamiento autoritario.

• Moobing horizontal.

Los dos miembros están en la misma categoría, esto es, cuando un trabajador se ve acosado por un compañero con el mismo nivel jerárquico. Podemos identificar algunas causas que llevan a este comportamiento, entre ellas estarían: los problemas de índole personal; la no hay una aceptación de las pautas de funcionamiento o bien que las características físicas o psicológicas de algunas personas que les hacen parecer

débiles o distintas, que son diferenciadas y explotadas por el resto para pasar el rato o disminuir el aburrimiento. Es esta una situación bastante frecuente, dándose en un 44% de casos, según Piñuel. (2001).

• Moobing descendente.

Es la situación más típica y frecuente (más de 45% de casos, según el citado autor). Se trata un comportamiento en el que la persona que ostenta el poder degrada a sus subordinados. La razón fundamental subyacente que le lleva al agresor a emitir estos comportamientos, está el hecho de que el jefe pretende destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición jerárquica, y para ello se vale de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos.

Participantes en el proceso de acoso

Identificaremos cuáles son los elementos implicados en el proceso de acoso. A saber: Acosado, Acosador, Testigos y Organización.

a) Acosados o víctimas.

Según González de Rivera (2000), podemos identificar tres perfiles de sujetos acosados:

- Los *envidiables*: son personas brillantes, atractivas y que son percibidas como amenazantes o peligrosos por los miembros del grupo o bien que ante ellos se sienten cuestionados.
- Los *vulnerables*: son personas que tienen alguna deficiencia o peculiaridad que pueda ser objetivos de los ataques. En este grupo estarían también incluidas personas volubles emocionalmente, dependientes, depresivas, con baja

autoestima, etc, y que son más susceptibles de ser manipulados.

- Los *amenazantes*: serían personas trabajadoras, eficaces, activas, cuya dedicación al trabajo evidencia la inoperancia o incompetencia de grupo o del acosador, por lo cuál éste, al verse amenazado, actuaría acosando al sujeto.

b) Acosadores o agresores.

Son quienes perpetran el acoso. Algunos de los rasgos característicos que definen al agresor son:

- Capacidad de encanto. Suelen ser personas sociables, con don de gentes y que cuando se les identifica como acosadores la gente de su entorno lo encuentra increíble.
- Son parásitos laborales. No suelen hacer su trabajo, sino que se lo encomiendan a otros. Ellos reciben las felicitaciones y los demás las críticas.
- Se responsabilizan del éxito y culpan a los demás del fracaso.
- Son personas que exageran su imagen ante los demás ya que su inseguridad les lleva a acrecentar sus logros y a evidenciar a los demás "todo lo que hace por ellos", lo que se traduce en exigencias y humillaciones, además de exigirles "lealtad inquebrantable".
- Son mentirosos sistemáticos: falsean la realidad y mienten sin ningún remordimiento (Piñuel, 2002).
- Tienen incapacidad para mostrar empatía por la víctima: en ningún momento sienten remordimientos por el sufrimiento que le están causando a la víctima.

- Son sujetos mediocres, envidiosos y poco inteligentes, que envidian la calidad y la inteligencia ajena y que intentarán destruir a aquellos que los superen. (Hirigoyen, 1999).

El objetivo del acosador va a ser siempre lograr la destrucción de la víctima, obteniendo de este modo un beneficio: ya sea la eliminación del que le estorba o que le perjudica con su presencia.

c) Testigos.

Dado que el acoso tiene lugar en el trabajo, lo habitual es que haya otros trabajadores que presencien el acoso y adopten diferentes actitudes ante el mismo. En función de la actitud y comportamiento que adopten, podemos diferenciar entre testigos mudos o testigos colaboradores.

- *Testigos mudos*: serían aquellas personas que presencian el acoso pero que no toman partido de defensa por la víctima, fundamentalmente por temor, (a ser despedido o bien a recibir represalias del acosador). También pueden callar porque esperan ser recompensados positivamente por el acosador. Implícitamente apoyan al acosador en cuanto que no hacen nada por cambiar la situación, y son por tanto, consentidores del acoso.
- *Colaboradores*: son aquellos que colaboran con el acosador, bien participando o "siguiendo su juego" o bien, atribuyendo la responsabilidad del acoso a la víctima "eres tú quien malinterpreta sus mensajes," "eres que tú quien no trabajas"... Estos constituirían junto con el acosador lo que se ha dado en llamar Gang del acoso o banda de acosadores

d) Organización.

De lo que llevamos descrito hasta ahora pudiera desprenderse que el acoso tiene un origen personal, basado en determinados rasgos de personalidad de quien acosa o es acosado, sin embargo esto no es así, hay un elemento estructural implicado que es la propia organización donde acontece el moobing, y que juega un papel fundamental no sólo en el surgimiento, sino también en el mantenimiento o en la resolución del mismo. De modo general, podemos indicar algunas características de las organizaciones que por su modo de funcionar pueden generar y mantener procesos de acoso:

- Son organizaciones donde la planificación y distribución del trabajo es realizada de un modo ineficaz.
- Hay una distribución incorrecta de las tareas.
- No están definidas las responsabilidades.
- No están legitimados los liderazgos.
- Los cauces de comunicación entre jefes y empleados son defectuosos.
- No valoran las relaciones laborales basadas en el respeto, la cooperación, atención a todas las necesidades de los trabajadores, etc.
- Hay una demanda excesiva de carga laboral.
- Organizaciones que se caracterizan por un alto nivel de precariedad y de inestabilidad laboral: bajos salarios; ausencia de contratos...

- Organizaciones que apuestan por el estrés como fuente para obtener de los trabajadores un mayor rendimiento o para deshacerse de aquellos que soportan mal las tensiones.

A este tipo de organizaciones generadoras de acoso se las denomina "organizaciones tóxicas". Algunos de los sectores organizacionales más proclives a la aparición del moobing son (Equipo Cisneros II): La administración pública, la universidad, las instituciones sanitarias, militares, educativas; empresas de hostelería y restauración y grandes empresas públicas.

Fases del moobing

El acoso psicológico o psicoterror es un proceso gradual que discurre a lo largo de diferentes fases señaladas por todos los autores consultados. Pasamos a describirlas muy brevemente:

1ª Fase: De incidentes críticos.

En esta fase, la situación desencadenante del acoso suele ser una "bronca", un desencuentro entre personas, que en un momento determinado adquiere mayor proporción, dándose la imagen de un conflicto puntual que comienza a escalar. Esta primera fase no constituye propiamente acoso moral y suele durar muy poco tiempo. Por ejemplo un desacuerdo en la contratación de un trabajador. Previo a este incidente suele haber una buena relación, de confianza entre el acosador y la víctima, y, generalmente, ésta confía en el acosador. (Irigoyen, 99).

2ª Fase: De acoso y estigmatización

En esta fase el acoso se desarrolla mediante comportamientos repetidos con

propósitos hostiles, suele servir para estigmatizar a la víctima, señalándola como tal a otros trabajadores.

La víctima entra en un proceso de incredulidad inicial para pasar posteriormente a un proceso de sesgo atribucional, en el que se responsabiliza de lo que le ocurre, (lo que dificultará el tratamiento posterior), ya que se siente culpable y se cree lo que le cuentan. A esto hay que añadirle el estado de indefensión, puesto que haga lo que haga, siempre le agreden y siempre sale dañado. Todo ello hace que entre en un ciclo donde no hay salida posible.

3ª Fase: Intervención de la dirección (responsables jerárquicos)

Cuando interviene la línea jerárquica, el incidente se convierte en el "caso de X", siendo que X es siempre la víctima acosada y no el acosador. Debido al proceso anterior de estigmatización de la víctima, es corriente situar la responsabilidad en ella antes que en el acosador.

El equipo directivo suele cerrar filas y tiende a negar o a minimizar los incidentes o bien atribuir a las características personales de la víctima los problemas surgidos o bien, creer al acosador. Estos comportamientos contribuyen a que las situaciones de moobing se banalicen y no se intervenga o se intervenga incorrectamente, o que incluso, y lo que es más grave, que se normalice y que entre a formar parte de la "cultura empresarial".

4ª Fase: De solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto

Cuando la víctima busca ayuda profesional especializada, a veces es objeto de diagnósticos erróneos, ya que éstos se basan en factores constitucionales de la víctima y no en factores situacionales y externos, como son la patología del acosador o el funcionamiento organizacional.

Por ello el sufrimiento se ve incrementado aún más al hacerle sentir responsable de su propio acoso moral. Se les suele diagnosticar de: depresión, estrés, personalidad paranoide, etc.

5ª Fase: Salida de la organización

La mayoría de los investigadores sobre este problema coinciden en señalar que el psicoterror suele finalizar con la salida a medio plazo de la víctima de la organización, porque el sufrimiento que le genera es inmenso.

Consecuencias del moobing

A) Efectos del psicoterror sobre las víctimas:

• Los efectos sobre la salud física.

La persona que es objeto de semejantes comportamientos perversos por parte de uno (acosador) o varios (banda o gang), desarrolla una serie de problemas físicos cuyo origen está en el daño causado por los ataques que recibe periódica y

sistemáticamente. Es muy vasta la sintomatología que afecta a la salud física, puesto que afecta a muchas funciones y sistemas. A modo de orientación señalamos: trastornos del sueño (insomnio, pesadillas); de la memoria (olvido y pérdidas); dificultades de concentración, cansancio, dolores diversos, pérdida de apetito, llanto, náuseas vómitos, etc.

• Efectos (a nivel) psíquicos.

Según González de Rivera (2002) la sintomatología puede ser muy diversa si bien, el eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado sería la ansiedad: la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza, lo que les lleva a estar en un estado de hipervigilancia y suspicacia extrema. Y también pueden darse otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración o baja autoestima.

• Efectos (a nivel) sociales.

Las relaciones sociales de las víctimas se verán dificultadas puesto que estos sujetos desarrollarán conductas de hipervigilancia, excesiva susceptibilidad e hipersensibilidad a la crítica, ante situaciones de interacción social se aislarán o evitarán estar con otras personas; pueden incluso mostrar sentimientos de agresividad, ira y rencor que podrán ser interpretados como síntomas de inadaptación social.

En general, puede decirse que la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada pues este problema puede distorsionar las relaciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo.

• Efectos (a nivel laboral) en el trabajo.

Desde el punto de vista laboral posiblemente resultarán individuos desmotivados e insatisfechos que en contrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento.

B) Efectos del psicoterror sobre la organización de trabajo

• Sobre el rendimiento.

Es un hecho cierto que tener trabajadores con este tipo de problemas afecta al desarrollo del trabajo, pues al distorsionar la comunicación y la colaboración entre trabajadores, interfiere en las relaciones que los trabajadores deben establecer para la ejecución de las tareas.

De este modo, se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada; un aumento del absentismo laboral y pérdidas en la fuerza de trabajo ya que previsiblemente, el trabajador intentará cambiar de trabajo.

• Sobre el clima laboral.

Distintos conceptos (como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales,...) que señalan el clima social en una organización de trabajo se verán afectados negativamente ante la existencia de problemas de este tipo.

• Sobre la accidentabilidad.

Algunos estudios relacionan la calidad del clima laboral con la posibilidad de que se

incremente la accidentabilidad (accidentes por negligencias o descuidos, accidentes voluntarios...).

C) Efectos para el núcleo familiar y social

El *entorno social* del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psiquiátrico, con o sin adicción a drogas.

Interfiere en la relación de pareja y en la relación con los hijos, puesto que la víctima deja de participar en la dinámica familiar diaria y se centra exclusivamente en su propia situación personal, implicando la sobrecarga de trabajo en el otro miembro de la pareja.

Además cuando la situación es insostenible y ha de abandonar el trabajo, puede tener consecuencias para la economía y bienestar familiar, ya que requerirá un reajuste de lo que esa familia habitualmente venía haciendo.

D) Efectos para la comunidad

Según los estudios de Leymann (1996) sobre el impacto económico de este tipo de problema para la comunidad, no hay que menospreciar las consecuencias que a este nivel se producen: la pérdida de fuerza de trabajo, costes de asistencia a enfermedades, costes de las pensiones de invalidez, etc.

Intervención psicosocial

Expuesto de modo general lo que implica el fenómeno del moobing de tal modo que nos sirva de marco referencial, vamos

a desarrollar a continuación desde dónde y cómo interviene el/la profesional del trabajo social en los temas relacionados con el acoso laboral.

En primer lugar nos centraremos en el desde dónde vamos a actuar, esto es, vamos a señalar los *contextos institucionales* desde dónde es más factible que los trabajadores sociales podamos intervenir y éstos serán:

- *Ámbito empresarial*, formando parte del Equipo de Recursos Humanos de la Empresa y cuyo objetivo será contribuir al máximo bienestar del trabajador de tal modo que quede traducido en el máximo rendimiento y satisfacción laboral. Es, por tanto, un espacio óptimo para la atención de los casos de moobing.
- *Ámbito sanitario*: puesto que el moobing afecta a la salud del trabajador/a, y este recurrirá tanto a los centros de atención primaria como especializada (psiquiatría).
- *Servicios Sociales Generales*: estos espacios suelen ser referencia para la ciudadanía cuando surge una situación de dificultad, y puesto que las consecuencias del moobing, son de índole diversa: psicológica, económica, laboral, familiar..., que a su vez acarrearán cambios en la situación individual o familiar, el trabajador o sus familiares acudirán a los servicios sociales demandando orientación y asesoramiento acerca de los recursos sociales a los que puede acceder.
- *Ejercicio libre de la profesión*: A modo de consultoría y asesoría en temas laborales.

Los trabajadores sociales han de conocer el fenómeno del moobing, para identificar adecuadamente el problema y poder intervenir eficazmente con la persona afectada y sus familiares, de tal modo que el problema no quede minimizado ni se revictimice a la víctima, riesgo bastante importante y frecuente por el desconocimiento de los profesionales de lo que implica el acoso laboral.

El abordaje que adoptará será *integral*, ya que ante los cambios que pueden ocurrir a un afectado de moobing, el trabajador social abordará a la persona en todas sus facetas, valorará como influye y qué cambios acontecen a nivel personal, relacional, laboral, económico, a nivel de vivienda, familiar, y abordará también a la familia porque hay cambios que todos han de asumir, comportamientos que ajustar y recursos que movilizar.

Las intervenciones del TS abarcan desde procesos psicosociales focalizados en el ámbito individual, hasta el compromiso con la política, la planificación y el desarrollo social.

Sus *objetivos* de acción van a ir dirigidos a lograr cambios individuales (bienestar de las personas y los grupos) y estructurales (cambios en el funcionamiento organizacional).

Los receptores de su acción serán los acosados, los acosadores, la organización, las familias y la sociedad en general e independiente de cuál sea el contexto desarrollamos la actuación que en los tres niveles habrá de llevar a cabo.

A) Nivel Individual. Trabajo Social Individualizado. Trabajo Social de Casos

Puede ser definido como un proceso de atención directa Trabajador Social usuario en el que lo fundamental es la relación entre ambos, con la finalidad de ayudar al individuo a que manifieste todos sus recursos para poder enfrentarse con la situación problema con la que se encuentra.

Es un proceso dinámico y en permanente evolución cuyo objetivo último es la constitución del individuo como recurso fundamental en su propio proceso de cambio, y de este modo poder aprovechar al máximo los recursos que su entorno le ofrece, estableciéndose una interrelación positiva con su medio.

Es el profesional del TS, los recursos sociales y el individuo los elementos que fraguan la relación, a través de la cuál se vehiculizará la actividad profesional orientada a promover un proceso de cambio en el individuo.

El *modelo* de abordaje dependerá de la situación en particular, pudiendo ir desde la intervención en situación de crisis, para cuando los problemas acaban de explicitarse y ha supuesto una ruptura en el funcionamiento habitual del sujeto hasta un modelo cognitivo-conductual cuando pretendamos que el sujeto incorpore en su repertorio conductual determinadas habilidades y competencias que aún no ha adquirido o que desaprenda determinados comportamientos desadaptativos.

a.1) Intervención con la víctima de moobing.

La intervención irá orientada fundamentalmente a:

- Incrementar la autoestima.
- La confianza en sí mismo.
- Canalizar las emociones negativas: el dolor, la ira, la rabia, la impotencia...
- Asesorarle acerca de las medidas judiciales que pueda iniciar, como un modo de compensar el dolor y daño sufrido.
- Asesorarle a cerca de nuevas perspectivas laborales y formativas.
- Derivarle a profesionales especialistas en el tratamiento del moobing.
- Enseñarle estrategias de afrontamiento del estrés.
- Proporcionarle pautas específicas de cómo abordar las agresiones.

Piñuel (2003) nos propone una serie de estrategias, para sugerir al afectado:

1. Identificar el problema del moobing como tal: formarse e informarse sobre el problema.
2. Documentar y registrar las agresiones de que se es objeto desde el inicio.
3. Hacer públicas las agresiones que se reciben en la intimidad y en secreto y comunicarlas a compañeros, jefes, directivos, asesores, pareja, amigos y familiares.

4. Desactivarse emocionalmente: evitar reaccionar ante los ataques.
5. Controlar y canalizar la ira y el resentimiento (la ira es la aliada del acosador): evitar explosiones de ira.
6. Hacer frente al moobing: el afrontamiento hace recular al hostidior, que es cobarde en el fondo.
7. Dar respuesta a las calumnias y (sin pasividad ni agresividad).
8. Proteger los datos, documentos y archivos del propio trabajo y guardar todo bajo llave, desconfiando de las capacidades de manipulación de los hostigadores.
9. Evitar el aislamiento social: salir hacia fuera y afrontar socialmente la situación de acoso.
10. Rechazar la inculpación sin aceptación ni justificación mediante la extroyección de la culpabilidad.
11. No intentar convencer o cambiar al hostigador.
12. No caer en la inhibición: CONTAR A OTROS el acoso. Hablar del tema del acoso, comunicarlo, escribirlo, relatarlo, cantarlo, esquematizarlo, dibujarlo, esculpirlo...
13. Desarrollar la empleabilidad propia: incrementar la formación y capacitación profesional.
14. Ir conscientemente a la baja laboral o a la renuncia voluntaria antes de permitir que se destruya psíquicamente a la persona.

15. Solicitar desde el principio asesoramiento especializado, social y psicológico especializado.
16. Solicitar consejo legal para hacer valer y defender los derechos propios.
17. Desarrollar la autoestima autónoma como vacuna contra el acoso.
18. Desarrollar el poder curativo del humor.
19. Permitirse llorar por el daño propio.
20. Perdonar al acosador como forma de liberación final.

a.2) Intervenciones con el acosador:

La intervención aquí pasa necesariamente porque el acosador reconozca que está acosando, esto es, que identifique que tiene un problema, ya que si no hay conciencia del mismo, toda actuación será estéril.

La intervención se justifica en tanto que es un modo de prevenir futuras víctimas, ya que el modo de proceder de estas personas se pondrá de manifiesto cuando aparezcan nuevas personas que le confronten su persona o su modo de trabajar.

La actuación irá orientada a la comprensión de su comportamiento y su influencia en los demás, a que reconozca el daño que inflige con su modo de proceder, etc. No obstante, este tipo de acciones habrá de ser realizado por otros profesionales, tales como psicólogos o psiquiatras.

a.3) Intervenciones con la organización.

El trabajador social habrá de participar, junto con otros profesionales, en la generación de Planes de Acción preventivos y paliativos de los efectos del moobing. También ha de participar en la creación de una cultura organizacional que impida la aparición del moobing; que prevea estrategias de solución de conflictos y de sanciones a las agresiones; que se expliciten los cauces de comunicación en los niveles horizontales y verticales; que las funciones estén explicitadas y que, entre otras cosas, apueste por la cooperación la colaboración y la interdependencia entre los miembros de la organización.

B) Nivel grupal: intervención con afectados y familiares

Es el método de trabajo con un colectivo, de dos o más personas, para el aumento del enriquecimiento personal o de su funcionamiento social y el logro de otros fines socialmente deseables. Está fundado en el conocimiento de la necesidad que los individuos tienen unos de otros y de su interdependencia.

El centro de atención en este nivel de intervención sigue siendo el individuo y el grupo es el vehículo de crecimiento y cambio.

Una de las situaciones que requieren el trabajo en grupo es aquella en la que las personas se enfrentan a necesidades o problemas similares. Aquí tendrían cabida los grupos de autoayuda para personas víctimas de moobing o bien familiares de las víctimas.

Se trata aquí de grupos pequeños de voluntarios y 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 handicap común o problemas que trastornan la vida cotidiana, y conseguir cambios sociales y/o personales deseados.

Están orientados a la causa del problema y promueven una ideología o conjunto de valores a través de los cuáles los miembros del grupo pueden obtener e incrementar un sentimiento de identidad personal".

La constitución de grupos podría ser de afectados por el moobing, de tal modo que se genere un espacio donde puedan intercambiar experiencias y recibir pautas orientadas:

- Al plano cognitivo (información y conocimiento de la situación);
- Al plano afectivo (dar y recibir apoyo emocional; expresión afectiva, etc...) y
- Al plano comportamental (estrategias efectivas de afrontamiento y mejora del funcionamiento social)

En relación a las familias de personas que han padecido o padecen moobing, podemos seguir las siguientes pautas:

- Facilitarles información para que conozcan lo que es.
- Pedirles que crean a sus familiares, ya que a veces con su actitud y comportamiento pueden

responsabilizar a la víctima de lo que le está pasando, lo cuál se traduce en que la persona acosada no encuentra ningún espacio donde poder externalizar lo que le ocurre.

- Alianzarse con la víctima en contra del acosador, (ya que a veces puede darse la circunstancia de conocerse) no creer a éste, ya que una de las estrategias que utilizará el acosador será minimizarlo o no darle importancia o culpar a la víctima.
- Que escuchen empáticamente al familiar afectado.
- Desculpabilizar al acosado.
- Trasladar la responsabilidad al agresor
- Apoyar el tratamiento.
- Persuadir a la víctima para que busque ayuda profesional.
- Comprender que los síntomas son curables, y que si quedan secuelas, se pueden aprender modos de hacerlas frente.

En torno a la constitución y mantenimiento del grupo, el trabajador social, podrá identificar la necesidad o bien creará el grupo a partir de la demanda de las personas afectadas. Su acción se desarrollará, con mayor o menor participación, en todas las etapas de desarrollo grupal. Y otra opción será considerar el grupo como un recurso al que derivar en caso de conocimiento de casos.

C) Nivel de Comunidad. Trabajo Social Comunitario: Intervención con la población en general

El TSC es un modo de ayudar a las comunidades a comprender los problemas sociales existentes en su seno y a utilizar los recursos disponibles para dar soluciones que mejoren y fortalezcan a toda la comunidad y enriquezcan la vida de sus miembros.

Dado que una de las premisas básicas de la intervención comunitaria es la de promover la participación de los miembros de la comunidad en la identificación de los problemas y en la generación de recursos para superarlos, una de las tareas será la de fomentar el asociacionismo y promover el voluntariado y generar o fortalecer las redes sociales de apoyo formales e informales. Estas estrategias serán utilizadas en la intervención comunitaria en relación con el moobing.

En relación al apoyo social, los trabajadores sociales tendrán una importante función facilitando o promocionando las redes de apoyo, formales e informales, que permita a las personas enfrentarse y resolver problemas específicos que se le presentan. La creación de estas redes es fundamental, puesto que se ha puesto de manifiesto que la salud del individuo se verá más afectada cuanto menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión consejo, ayuda...) tanto en el ámbito laboral como en el extra-laboral y su recuperación será mas rápida cuanto mayor sea su núcleo relacional.

Otra estrategia que apuntábamos era la de fomentar el voluntariado para poder sensibilizar, concienciar y atender a las personas y familiares afectados de acoso laboral pudiendo considerar aquí el proceso señalado por López Cabanas y Chacón, 1997:

1º *Diseñar el proyecto* para el que van a colaborar los voluntarios, en el se desglosarán: objetivos, tareas a desempeñar, tiempos de dedicación, horarios de atención, perfil de voluntario...

2º *Captación del voluntario*: Puede hacerse a través de otros voluntarios, a través de charlas, conferencias, cursos, anuncios de prensa, por personas conocidas, por radio, TV...

3º *Selección de voluntarios*: Aunque esto puede generar controversias, porque en principio si no va a ser remunerado en su trabajo, sí que hay determinados grupos de población o problemáticas particulares que requieren una idoneidad del voluntario.

4º *Formación del voluntariado*: Con el objeto de conocer las particularidades del colectivo / problema con el que se trabaja, así como aprender habilidades relacionales, de atención,

5º *Entrenamiento en la tarea*: Puede formar parte de la fase anterior.

6º *Supervisión*: Del trabajo realizado y de las repercusiones personales o emocionales que el desarrollo de la tarea voluntaria le está suponiendo a la persona.

El trabajador social ha de proveerse de las aportaciones del trabajo voluntario, sin que ello suponga la usurpación de puestos de trabajo, ni siquiera que éstos

parcheen necesidades que los profesionales no pueden cubrir. Se trataría de una acción complementaria a la realizada por los profesionales.

Por último la creación de asociaciones de afectados por el moobing como un modo de exigir derechos y dar a conocer a la sociedad en general lo que es y los perjuicios que conlleva el acoso laboral.

Aquí termina nuestra exposición donde hemos querido hacer algunos apuntes teóricos en torno a lo que es el moobing y hemos señalado alguna estrategia que desde nuestra disciplina profesional podríamos llevar a cabo.

Bibliografía

ALARIO BATALLER, S. (2003): *Tratamiento conductual de un caso crónico de acoso moral, Moobing*. En Cuadernos de Medicina Psicosomática y Psiquiatría de Enlace. Nº 67/68 – 2003.

GONZÁLEZ DE RIVERA, J.L. (2000): *El síndrome del acoso institucional*. En Diario Médico.
http://www.acosomoral.org/pdf/acoso_institucional.pdf.

GONZÁLEZ DE RIVERA, J.L. (2002): *El maltrato psicológico*. Espasa –Calpe. Madrid.

HIRIGOYEN, MF. (2000): *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Paidós. Barcelona.

LEYMAN, H (1996). *Contenido y desarrollo de acoso grupal/moral en el trabajo*. En European Journal of Work and Organizational Psychology. 5, 2, 165-184

LOPEZ- CABANAS Y CHACON, (1997): *Intervención psicosocial y Servicios Sociales*. Un enfoque participativo. Síntesis.

PIÑUEL ZABALA, I. (2001a): *Moobing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Sal Terrae. Santander.

PIÑUEL ZABALA, I. (2001b): *Moobing, la lenta y silenciosa alternativa al despido*. En AEDIPE, nº 14. (Junio, 2001).

PIÑUEL ZABALA, I. (2003): *Moobing. Manual de autoayuda. Claves para reconocer el acoso psicológico en el trabajo*. Aguilar. Madrid.

PIÑUEL I. Y OÑATE, B. (2004). Libro Blanco: *Los riesgos psicosociales en la Administración Pública*.
<http://www.acosomoral.org/pdf/LBM.pdf>
<http://www.acosomoral.org/indexmarina.htm>.

El mito del empleo. En procesos de inserción con personas de baja y muy baja empleabilidad

Goyo García-Carpintero Broto

Resumen

La sociedad productiva esta creada alrededor del empleo. Pero este ha sufrido cambios, ni puede garantizar la inserción, ni es accesible para todas las personas. Hay que construir otro discurso sobre la inserción de colectivos excluidos o en riesgo de exclusión entorno a la ciudadanía. Así cobran especial interés matices que diferencian palabras utilizadas de forma indistinta, como sinónimas. Y la desvinculación de la garantía de ingresos económicos de la realización de procesos de inserción, cuyo derecho también debería estar garantizado. Estos deben partir de la persona, desde lo afectivo y las peculiaridades de cada cual sin perder de vista el cambio necesario en una sociedad excluyente.

Abstract

The productive society it is created around of the employment. But this it has suffered changes, neither it can guarantee the insertion, neither it is accessible for all the people. It is necessary to build another speech on the insert of excluded communities or in risk of exclusion environment to the citizenship. They charge this way special interest shades that they differentiate used words in a shadowy way as synonymous. And the dissociate the guarantee of economic admissions of the realization of insert processes whose right should also be guaranteed. These they should leave of the person, from the effective thing to the peculiarities of each one without losing of view the necessary change in an excluding society.

Palabras clave

Empleo, inserción, ciudadanía, garantía de ingresos económicos, persona.

Key words

Employment, insertion, citizenship, guarantee of economic revenues, person.

Goyo García-Carpintero Broto

Diplomado en Trabajo Social, Director del Proyecto "Torre Virreina", centro de inserción para personas sin hogar, de Cáritas Diocesana de Zaragoza.

El mito del empleo. En procesos de inserción con personas de baja y muy baja empleabilidad

Nos enseñaron que el empleo es el centro de nuestra existencia. El sistema fordista, en el que, según parece, todavía nos encontramos, concibe el empleo como elemento central alrededor del cual se adquieren tanto ingresos económicos, como derechos de protección social y reconocimiento. O sea, supervivencia, seguridad y relación. Ciudadanía en definitiva.

El ser humano, en esta concepción capitalista, se convierte en un elemento productivo más, del que se prescinde en momentos de crisis, de disminución productiva o, simplemente, de reorientación estratégica ya que todo se reduce al aspecto economicista productivo del trabajo, olvidando otros aspectos fundamentales también relacionados con este como son el desarrollo personal, la relación social, etc. Aunque tal vez no sea este el lugar ni el momento para pormenorizar sobre estas cuestiones, no podía pasar por alto siquiera comentarlo.

De hecho, el Estado de Bienestar se cimentaba en el "pleno empleo", organizando el ciclo vital de las personas alrededor del empleo como factor fundamental de inserción social. Tanto es así que, en los últimos tiempos, se ha revelado la existencia de los "trabajadores pobres", personas que aún teniendo un empleo, no alcanzan ingresos suficientes para desarrollar una vida digna.

Aunque este fenómeno está más desarrollado en países de cultura anglosajona, donde se están planteando políticas de empleo dirigidas a fomentar el empleo aún con sueldos bajos creando, por lo tanto, "trabajadores pobres" con el único objetivo de eso, de aumentar el número de empleados y con la excusa de asociar derechos sociales (asistenciales en

este caso) a la demostración de interés por trabajar. También se está dando en España, nada más hay que ver la encuesta sobre las personas sin hogar de 2005¹, en la que el Instituto Nacional de Estadística afirma que el 11,8% del total de las personas sin hogar, que utilizan recursos para personas sin hogar en ciudades españolas de más de veinte mil habitantes, tiene trabajo, arrojando serias dudas sobre algo que creíamos cierto: el empleo es la solución².

Ha dejado de serlo porque se ha convertido en objetivo de tal manera que la finalidad de protección económica, que este garantizaba, ha sido desplazada por el acceso al mercado de trabajo. El medio se ha convertido en fin, quizá en el único.

Si a la necesidad de empleo añadimos otro elemento de inserción social fundamental como el de la vivienda y las características peculiares de este elemento en nuestro país, donde, como es sabido, el mercado de alquiler es muy limitado y con precios por encima de lo razonable, y la mayor parte de la gente pretende ser propietario, donde los precios hace tiempo que dejaron de ser razonables... podemos concluir, creo, que el empleo no da de sí para garantizar la inserción social.

Por si no quedara claro del todo, en estos momentos en España y hablando de varones, se nos presenta el discurso del "pleno empleo técnico (paro entorno al seis por ciento) lo que sugiere al menos dos cuestiones: 1) el sistema ha asumido que hay una parte del total de personas en edad de trabajar (entorno al 6%, como decimos) que siempre estará sin empleo ("paro residual", le llaman). Estos, seguramente, serán los "costes" en términos económicos, que habrá que sufragar. Y 2) Actualmente, encontrar un empleo no es complicado. Otra cosa son

las características y calidad de este, pero empleo hay. Lo que no garantiza, por supuesto, que dentro de un tiempo haya un vuelco y, abaratando costes, volvamos a índices de desempleo dos y tres veces por encima de los actuales.

Evidentemente generalizar³ supone perder muchos matices y no podemos olvidar que, en el caso de las mujeres, este desempleo se sitúa entorno al doble y que existen zonas en España en las que el desempleo, tanto masculino como femenino, está muy por encima de estos datos.

Y no es que yo plantee olvidarnos del empleo en los procesos de inserción, que sigue siendo, como venimos diciendo, la forma de "inserción natural" en nuestra sociedad sino, más bien, dejar de obsesionarnos con el como única salida e ir buscando alternativas, poniendo en valor otras cuestiones educativas, formativas, personales, culturales, relacionales, sociales que, por otro lado, nos servirán también para el empleo en el caso de que aparezca la oportunidad.

El empleo es un bien finito y voluble. Muy voluble.

Resumiendo: "La visión de la inserción social integral por el empleo es irreal en los procesos personales y sociales de muchos colectivos. Socialmente estamos llamados a reinventar otros modelos de inserción social y ciudadanía, tan dignos y válidos como los contruidos a partir de la tradicional inserción económica por lo laboral y productivo"⁴.

Actividad, trabajo y empleo

La Real Academia de la Lengua española⁵. entiende por Trabajo: "Acción o efecto de trabajar". Y por

Trabajar: "Ocuparse en cualquier ejercicio, obra o ministerio" Pese a que en su segunda acepción define trabajo como "Ocupación retribuida" hago hincapié en la primera porque aunque utilizamos indistintamente, como si fueran sinónimas, palabras como empleo, trabajo, actividad, para referirnos a lo mismo, creo que tienen matices y llamo la atención sobre esos matices para reivindicar una forma distinta de concebir los procesos de inserción con personas excluidas.

Sabemos que la exclusión es un proceso en el que se van acumulando pérdidas... entre estas, en un papel relevante, se encuentra el empleo pero, debido a las características de las personas excluidas en relación al empleo me creo en la obligación de circunscribir estos conceptos que implican diferencias, radicales en el contexto de las personas excluidas y con graves problemas de acceso al mercado laboral.

1. Encuesta sobre las condiciones de vida de las personas sin hogar 2005. Realizada a personas usuarias de recursos para personas sin hogar en ciudades españolas de más de veinte mil habitantes.

2. A finales del 2003, el 8% de los trabajadores de la Unión y el 9% de los del Reino de España podían considerarse "trabajadores pobres" según podía leerse en un artículo de DOMÉNECH, A y RAVENTÓS, D publicado en la edición española de "Le Monde Diplomatique" en julio del 2004.

3. La tasa de desempleo se estableció en el 8,3% a finales de 2006, el nivel más bajo para un cuarto trimestre desde 1979. Datos del Servicio público de Empleo, antiguo INEM.

4. I Plan de Inclusión Social en Aragón 2005/2006, principio de la página 16.

5. Diccionario de la Lengua española. Real Academia española. Vigésima primera edición 1992.

Para acabar con las referencias al diccionario de la Real Academia, citar las definiciones de Actividad, "4.- Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad". Y, sobre todo la de Empleo: "Acción o efecto de emplear (ocupar a uno, encargándole un negocio, comisión o puesto)".

Al preguntar a aquellas personas en edad de trabajar que se acercan a nuestros recursos sociales demandando ayuda ¿qué quieren, qué necesitan? Responden inequívoca y casi universalmente, que un trabajo. Y así lo creen. No nos están engañando.

Seguramente, lo que nos estén diciendo es que necesitan dinero, un sueldo, un ingreso. Ya que esta es la consecuencia inmediata del empleo, la remuneración económica. Sin embargo tiene otros efectos, que quizás también nos quieran decir, aunque están presentes de forma más inespecífica, cuando responden de forma inmediata a esa pregunta: necesitan hacer algo, dar sentido al levantarse por la mañana, sentirse parte de algo, llenar su tiempo.

La exclusión es un proceso, tiene fases y solamente en las primeras (colectivos vulnerables en riesgo de exclusión) el empleo puede ser la solución. De tal manera que, caer en la "trampa" de aplicar una solución inmediata a un problema, ceder ante la "presión" que ejercen, por un lado la propia persona demandando empleo y por otro, la necesidad de presentar "resultados de inserción", puede ser contraproducente.

No todas las personas están en situación asumir con garantías de éxito un contrato de trabajo por lo que procurarles un

empleo aumentará su sentimiento de fracaso, de ruptura⁶.

Porque las personas desempleadas, esas cuyo único problema es el desempleo, estarán apuntadas en las oficinas de empleo, antiguo INEM. Para las que se ven en la obligación de acudir a nuestros recursos de acogida, o servicios sociales, comunitarios, pidiendo ayuda, el empleo ha quedado atrás y pasado a ser un problema más. Y apoyarles en la búsqueda de empleo (llamo la atención aquí sobre la tendencia de algunos agentes sociales de servicios de orientación y búsqueda activa de empleo hacia "dar" un trabajo a las personas que se así lo demandan, en lugar de apoyarles en la búsqueda para dotarles de los conocimientos, habilidades, herramientas, etc que lo harán mas autónomo), reforzando la idea de que el empleo, en todas las situaciones, es la solución, puede llevarnos al fracaso, otro fracaso de la persona excluida.

Esta afirmación toma dimensiones casi irrefutables en colectivos sin hogar. La calle es el último peldaño de la exclusión. Más abajo no queda nada. Aunque también en la calle hay distintos grados de exclusión, por supuesto.

Quizá el acceso al empleo quede lejos de las personas excluidas, sin embargo sienten la necesidad de sentirse útiles, de hacer algo, de trabajar... Porque, al fin y al cabo, "trabajo" puede ser toda actividad humana.

Ilustra muy bien esta afirmación el ejemplo del planchado de un pantalón⁷. El acto, el trabajo, será el mismo, planchar el pantalón, pero lo entendemos diferente si:

a) quien plancha el pantalón está al final de una cadena que empezó dibujando el patrón con una tiza sobre una tela, para luego ser cortado, montado, cosido...

b) si lo hace en casa, pero para un fabricante a tanto la pieza.

c) si este planchado lo realiza una persona inmigrante, en situación administrativa irregular en los sótanos de una finca donde, además de planchar, duerme, come...vive.

d) si lo plancha una persona que colabora en un ropero para personas necesitadas.

e) o una persona en su casa, el sábado a media tarde antes de salir.

f) o una persona empleada en una lavandería...

Si el trabajo es el mismo, lo que diferencia el empleo del trabajo, en general, es la gratificación. Así pues, empleo es un trabajo asalariado, pero existen otro tipos de trabajos: ilegal, voluntario, personal... igualmente gratificantes.

Desde ahí, entiendo que el trabajo-actividad es inherente y fundamental para el normal desarrollo del ser humano, para su inserción social, para el sentirse ciudadano. Y es aquí donde, desde los procesos de inserción, deberíamos poner el acento dando valor a otras alternativas, tan válidas como el empleo porque dan sentido a lo verdaderamente fundamental de este, la persona y se encuentran en el ámbito del trabajo, son trabajo.

Y aunque sin duda, quienes la crearon ni siquiera se plantearon remotamente estas

consideraciones, estos matices, no resisto la tentación de llamar la atención sobre el artículo 35 de la Constitución española: "Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo (...) y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, ..." puesto que podría estar sujeta a otras interpretaciones, sobre las que volveremos más adelante y que plantearían, por un lado, garantizar el derecho a la actividad, al trabajo; y por otro unos ingresos suficientes para subsistir.

Volviendo al tema que nos ocupa, coincide que, además de otras carencias, son las personas a las que nos dirigimos como agentes sociales las que "quedan fuera" del empleo ("trabajo asalariado"). Así como que al empleo que tienen acceso, dada la oferta que el "mundo laboral competitivo y flexible" nos presenta, sus condiciones y requisitos, es precario, temporal, de baja cualificación, inestable, etc De ahí la importancia de que, en lugar de "darles" trabajo, les acompañemos en el aprendizaje de habilidades, herramientas, técnicas de búsqueda de empleo... haciendo de la orientación y búsqueda activa de empleo un proceso educativo, o reeducativo.

6. "son personas con déficits importantes, no sólo en habilidades laborales, sino también en competencias personales y sociales" Características de los beneficiarios, según la memoria del Programa Operativo de "Lucha contra la exclusión 2000/2006" de Cáritas Española.

7. Ejemplo utilizado por ALCAIDE, Alfonso, citando a Raimond PAHL, en "Trabajo y escisión de la naturaleza humana", en Pastoral de Ambiente y Ecología Humana, CEPS, Madrid, 2002. tomado de la página 16 de la revista Juventud Obrera, número 76.

Y, como por la falta de “trabajo remunerado”, además de otras carencias, son “excluidos”, deberíamos asumir el hecho de que, quizá, nunca alcancen un “trabajo asalariado” y que en el, algunas veces remoto, caso de conseguirlo, este será precario, debemos ampliar nuestro concepto de inserción, englobando al trabajo (actividad) dentro de el, pero huyendo de la asociación, incierta en muchos casos, de empleo igual a inserción que nuestros propios “usurarios” verbalizan e, incluso, creen.

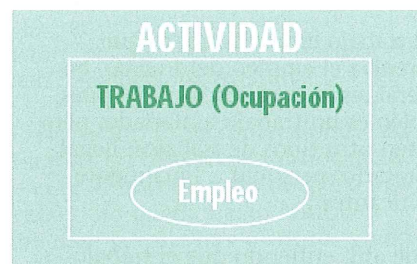
Si asumimos que el trabajo asalariado o empleo, que ya no existe a tiempo completo y para toda la vida, es un bien escaso e inaccesible para una franja de ciudadanos, parece claro que debe dejar de ser, el empleo, la institución básica para la socialización y el acceso a la ciudadanía.

Pero, por otro lado, creemos que el ser humano necesita trabajar, actividad, como medio de sentirse útil, estar ocupado, relacionarse... teniendo el “deber y el derecho de trabajar” deberíamos ampliar las miras, potenciando alternativas englobadas en las actividades “socialmente útiles”.

Tampoco todas las personas tienen el mismo nivel productivo pero sí el derecho a sentirse útiles. Para aquellas personas de baja o muy baja empleabilidad⁸, que son las de menos capacidad productiva, excluidas, es para quienes es indispensable el poder acceder a recursos de inserción donde se les garantice ese derecho a “estar ocupados”, a trabajar. Sin abandonar, además, la idea de que, tal vez un día,

estén preparados para dar el salto al mundo laboral con garantías.

Dándole vueltas a los conceptos, hemos hablado, además, de aspectos económicos puesto que, como venimos repitiendo, el empleo es la vía más importante de adquisición de ingresos, llegando a la conclusión, a la necesidad, espero, de desvincular trabajo/actividad de remuneración. Desde esta perspectiva podremos adentrarnos en la valoración de cuestiones como el “salario ciudadano”, las “rentas solidarias”, etc. Dicho de otro modo: si el empleo es accesible a unos pocos, el sueldo es inalcanzable para algunas personas que, por otro lado, pueden y deben trabajar (tener actividad) y necesitan contar con ingresos mínimos...



Ciudadanía

Debe ser objetivo fundamental de todo proceso de inserción social el de avanzar hacia la autonomía de las personas.

Acabando con la dependencia de los recursos, de los agentes, de las prestaciones... sociales. Esta autonomía asegura libertad, igualdad, participación social.... Es decir, ciudadanía.

Pero, ¿qué entendemos por ciudadanía? Según apunta Adela Cortina¹⁰, existen varias dimensiones que configuran la ciudadanía, como son las dimensiones legal, política, social, económica, civil, intercultural, compleja y cosmopolita. De tal manera que “ciudadano es aquél que es su propio señor o su propia señora, junto a sus iguales, en el seno de la comunidad política”.

Un ciudadano, o una ciudadana es, por lo tanto, una persona que disfruta de autonomía e igualdad.

¿Son ciudadanos, entonces, las personas excluidas? ¿Gozan de autonomía en situación de igualdad?

Quienes se saben y sienten tratados de forma desigual, y las personas excluidas, se saben diferentes, no van a poder considerarse a sí mismos ciudadanos de una comunidad política que en realidad los rechaza.

Ahí es donde puede tomar importancia la noción de “ciudadanía social” de Marshall, según la cual, ciudadano es aquél que en una comunidad política ve protegidos sus derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales (Marshall, 1998). Teniendo acceso a los recursos básicos para el ejercicio de derechos y deberes. La no discriminación en el acceso a esos recursos (entendiéndolos en sentido amplio) constituye la condición necesaria y suficiente de ciudadanía.

Marshall distinguía tres elementos que completaban la ciudadanía: el civil (libertad de expresión, igualdad y justicia, pensamiento...); político (participación democrática) y social como garantía de

acceso a una vida digna, a un estatus de bienestar, a la protección tanto sanitaria como social y a un empleo digno.

Retomando el concepto aportado por Adela Cortina (“ciudadano es aquél que es su propio señor o su propia señora, junto a sus iguales, en el seno de la comunidad política”) parece complicado no ser un vasallo cuando el empleo, única vía de adquisición de rentas económicas, es un bien escaso. Siendo, además, el primer damnificado, el empleo, en una crisis económica. Y sus primeras “víctimas” los ciudadanos más vulnerables.

“Más allá de la sociedad que liga la suficiencia económica al trabajo remunerado, ésta quedaría ligada a la ciudadanía”¹¹. De tal manera que un elemento fundamental de la exclusión, la pobreza económica, quedara paliada por un ingreso básico de ciudadanía.

Estos ingresos mínimos garantizados, que yo supeditaría a la necesidad, a la inexistencia de recursos económicos, deberían ir acompañados de la posibilidad de realizar procesos de inserción, pero no como exigencia sino como derecho, a la actividad/trabajo que anteriormente comentaba.

8. Empleabilidad: capacidad de acceder a un empleo y mantenerlo.

9. Publicada en la página 226 del “Informe sobre la exclusión 2004-2005. Pobreza, precariedad laboral y exclusión social en la ciudad de Zaragoza”. Cáritas Diocesana de Zaragoza. Elaboración propia.

10. CORITNA, Adela. “Democracia, ciudadanía y los límites de la convivencia”. Instituto Cervantes, 6 de Octubre de 2005.

11. CORTINA, Adela. “Ciudadanía económica cosmopolita”, diario El País, martes 5 de Junio de 2001.

Con esta propuesta, avanzaríamos en el ámbito de las rentas mínimas (aunque no llegaríamos al "Salario ciudadano" que procuraría ingresos a todas las personas por el hecho de ser ciudadanos), garantizando el derecho de toda persona a realizar una actividad, un trabajo y supondría una pequeña revolución en los procesos de inserción que no estarían "forzados" (contrapartida a las rentas o ayudas) cumpliendo, por lo tanto, con uno de los pilares fundamentales de cualquier proceso de inserción que persiga el éxito: la voluntariedad en cuanto al inicio por parte de la persona.

Algunos apuntes sobre procesos de inserción

Asumido que la exclusión es un proceso, deberíamos entender que la inserción es, también, un proceso, un itinerario, un camino con diferentes estaciones, o fases. Este itinerario, "de vuelta", es un proceso educativo, "de reconstrucción", en el que se van adquiriendo (o readquiriendo) habilidades, hábitos, conocimientos, costumbres... y que debe ser protagonizado por la persona, diseñando específicamente para ella (individualizado y personalizado), con ella (ningún proceso tiene posibilidades si la persona interesada no cree en el), global (en el sentido de tener en cuenta todas las facetas de la persona) y coordinado con cuantos agentes, o recursos, o servicios, tomen parte en el proceso.

Dentro de los aspectos "integrales" a desarrollar en todo proceso de inserción, toman especial relevancia los del ámbito del ocio y tiempo libre. Coincidiremos en que si algo tienen de sobra las personas excluidas o en riesgo de exclusión es tiempo. Además, como hemos venido

repitiendo a lo largo de este artículo, en el caso de encontrar un empleo, este será precario de tal manera que reaparecerá el desempleo y, con el, la disposición de tiempo libre.

Coincide, además, que no es habitual el saber disfrutar provechosamente este tiempo y que es un aspecto cultural y formativo de importancia para la persona, para su crecimiento. Asimismo da la posibilidad de conocer el entorno, la ciudad, sus alrededores, sus ofertas, sus recursos, sus centros, sus posibilidades... de otra forma, con otra mirada, una perspectiva distinta lo que, para colectivos excluidos, acostumbrados, y conocedores de la calle, puede ser un aliciente más.

Para ir acabando, apuntar algunas de las características que un proceso de inserción debe cumplir. Alguna de ellas ya han sido citadas durante el artículo pero no esta de más repetirlas y en algunas otras, quizá, sería interesante poder profundizar más, pero lo dejaremos para otra oportunidad.

Todo proceso de inserción deber partir de la decisión libre de la persona interesada puesto que creer que el Proyecto propuesto puede servir no garantiza el éxito, pero nunca funcionará si no se cree en él.

Debe ser personal e individualizada. Centrada en la persona y "a la medida" de cada persona, partiendo de sus posibilidades, primero, teniendo en cuenta sus intereses, conocimientos, experiencia... y participativa. Es decir, la persona es el protagonista y quien "lidera" su propio proceso siendo acompañado, informado, supervisado, asesorado... por el, o los, Agentes Sociales implicados.

Aquí me gustaría llamar la atención porque esta es una característica metodológica con la que no todo el mundo está de acuerdo, creo que los procesos de inserción deben basarse en lo afectivo. Que las personas participantes sean tratadas como lo que son, como personas, capaces de decidir qué quieren, y qué no quieren, por dónde prefieren caminar, a qué velocidad, con quién... Sean escuchadas, tenidas en cuenta como únicas puesto que tendemos a aplicar recursos de forma generalizada sin tener en cuenta que cada cual es diferente, único. Las personas nos importan y queremos que lo sepan. En esta situación, aspectos como calidad (entendida como calidad humana, cercanía, calidez, no en la línea de "control de calidad" tan de moda) acogida, acompañamiento, escucha... toman una extraordinaria relevancia (cualitativa) en estos tiempos de cantidad.

Desde la convicción de que toda persona, es mucho más que los problemas que presenta, que expresa o que tiene. No podemos trabajar con problemas, sino con personas. Nadie es sólo un problema, ni un cúmulo de ellos. Por eso la acción educativa debe centrarse en las potencialidades.

Integral y coordinada. Ya comentada con anterioridad, la persona es multifacética, igual que la exclusión es una acumulación de carencias, de rupturas, por lo tanto la inclusión deberá ser multidimensional y coordinada con el resto de los agentes sociales implicados en el proceso. En este punto es importante incidir que la acción no sólo debe ir dirigida a la persona, cualquier intervención deberá

tener en cuenta, también, la dimensión social, a la sociedad, que genera exclusión.

Por eso, por ejemplo, el aventurarse por los caminos de la actividad, del trabajo con mayúsculas, poniéndolo en valor, valorándolo como alternativa a lo que la sociedad nos ofrece como vía única, la producción, la productividad, el empleo.

Bibliografía

- BOIRA, Santiago y otros. "Pobreza, precariedad laboral y exclusión social en la ciudad de Zaragoza. Informe sobre la exclusión 2004-2005".
- LÓPEZ-ARANGUREN, Luis María. "Las empresas de inserción en España. Un marco de aprendizaje para la inserción laboral". Consejo Económico y Social. Colección Estudios. 2002.
- PÉREZ ERANSUS, Begoña. "Políticas de activación y rentas mínimas". Fundación Foessa. Colección estudios, 11. Cáritas Española 2005.
- SÁNCHEZ, Mónica. "A ciegas. Mil historias de la calle". Fundación RAIS. Obra Social Cajamadrid. 2003.
- CORTINA, Adela. "Los ciudadanos como protagonistas". Colección "Desafíos de nuestro tiempo". Galaxia Gutenberg /Círculo de lectores.
- MORENO, Luis. "Ciudadanos precarios. La "última red" de protección social". Ariel Sociología. 2000.

"ARARTEKO". "Respuesta a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave". Informe extraordinario de la institución al parlamento vasco. Mayo de 2006.

CABALLOL, José Manuel. Coordinador. "Un despacho sin puertas. Trabajo de calle con personas sin hogar". Fundación RAIS. Obra Social Cajamadrid. Madrid 2004.

Inserción laboral y Servicios Sociales

Caridad Torrecilla Gómez
Carmen Conde Rodríguez

Resumen

La realidad social es dinámica y compleja y es difícil comprender un fenómeno sin tener en cuenta el comportamiento de otros hechos y circunstancias con los que se relaciona. Hablar de inserción laboral nos lleva a referirnos a un fenómeno más amplio como la exclusión social. En el abordaje de esta problemática, toma especial relevancia la complementariedad de lo social y lo laboral, el papel del trabajo en la inserción social y la contribución de los servicios sociales a la integración laboral de las personas en riesgo de exclusión.

La reflexión sobre estos fenómenos nos lleva a cuestionarnos el propio concepto de integración laboral y el diferente significado que tiene para las distintas personas con que trabajamos.

Por último se concluye que no es la certeza de los éxitos y los procedimientos lo que se pretende exponer y compartir, sino las dudas, los retos y la actitud crítica hacia nuestros propios planteamientos, apostando por analizar la realidad de forma comprensiva para que pueda ayudarnos a proyectar escenarios futuros.

Abstract

The social reality is dynamic and complex and it is difficult to understand a phenomenon without keeping in mind the behaviour of other facts and circumstances with those that it is related. To speak of labour insert takes us to refer to a wider phenomenon as the social exclusion.

In the boarding of this problems, it takes special relevance the complementarity of the social one and the labour thing, the paper of the work in the social insert and the contribution of the social services to the labour integration of people in exclusion risk.

The reflection on these phenomena takes us to question us the own concept of labour integration and the different meaning that it has for different people with those that we work us.

Lastly It concludes that it is not the certainty of the successes and the procedures what is sought to expose and to share, but the doubts, the challenges and the critical attitude toward our own approaches, positioning for to analyze the reality in an understanding way so that It can help us to project future stages/scenes.

Palabras clave

Empleo, inserción, Servicios Sociales.

Key words

Employment, insertion, Social Service.

Autoras

Caridad Torrecilla Gómez

Diplomada en Trabajo Social. Coordinadora de los Servicios de Orientación y Asesoramiento Laboral del Ayuntamiento de Valladolid. Jefa de Zona de servicios sociales básicos del Ayuntamiento de Valladolid desde 1993.

Carmen Conde Rodríguez

Diplomada en Trabajo Social. Trabaja en servicios sociales básicos.

Exclusión Social

La atención a la pobreza y a la exclusión social viene adquiriendo una particular relevancia en Europa en los últimos quince años dada la complejidad que conlleva su extensión a los ámbitos económico, político, cultural y social. La Unión Europea define la exclusión social como la situación de personas y grupos cuyos recursos económicos, sociales y culturales son tan limitados que les excluyen del modo de vida que se considera aceptable en la sociedad en la que viven.

La mayor exclusión social se producirá cuando los comportamientos o las condiciones de vida estén más alejadas de las socialmente admitidas y sean más permanentes en el tiempo, debiendo describirse, en consecuencia, un continuum de exclusión que va desde situaciones de exclusión social leve y temporal a la exclusión severa o grave. (RED VEGA, N., 1998: 553 y ss.).

La exclusión no incluye únicamente la pobreza, pero vamos a detenernos en torno al factor de capacidad económica-laboral. La exclusión social, viene definida por el no-acceso. El no-acceso a la relación salarial se manifiesta en falta de oportunidades de empleo, desempleo de larga duración, realización de actividades económicas sumergidas, irregulares y temporales, basadas en el autoempleo (sumergido) o en el servicio doméstico y escasamente remuneradas y sin derecho a protección social, distinta de la que realizan los trabajadores regularizados. El acceso a los sistemas de protección social está también vedado, no teniendo derecho a las pensiones o subsidios del sistema de la protección

social contributiva. La situación estaría asociada una cierta incapacidad de las personas afectadas para salir de su situación por sus propios medios.

Como parte de esta acumulación de carencias, aparecen familias sin vivienda o con acceso a las últimas infraviviendas, con problemas de educación (absentismo y abandono escolar), deterioro de la salud, la pérdida del apoyo familiar, la marginación en la vida social ordinaria.

La zona de *riesgo de exclusión social* se expresaría, en términos más operativos, por los bajos salarios, por la eventualidad y unas peores condiciones de trabajo, por el acceso a pensiones más bajas de la Seguridad Social, por la dificultad en el acceso a una vivienda adecuada... Viene definida por una relativa inadecuación a los estándares medios, por una cierta inseguridad, por una situación de vulnerabilidad en la que no es difícil deslizarse hacia posiciones de mayor privación.

Las características y factores de la exclusión social no constituyen una suma lineal, se interrelacionan de forma compleja y circular, perfilando en la sociedad espacios o grados de integración o exclusión:

- Zona de integración plena, caracterizada básicamente por un trabajo estable y unas relaciones sólidas.
- Zona de vulnerabilidad, caracterizada por precariedad o irregularidad en el empleo (con la consiguiente desprotección social y escasez de renta), que repercute en los soportes familiares y sociales.
- Zona de exclusión, a la que se llega desde la inestabilidad en el empleo, la

escasez de renta y la desprotección social, conformada como expulsión (y no simplemente como precarización o como carencia), que puede llevar hasta el aislamiento social.

Siguiendo a Castel (1995), en el proceso hacia la exclusión se produce una triple ruptura, que constituyen tres formas complementarias de exclusión:

- Ruptura laboral. La exclusión social o nueva pobreza tiene que ver con el empleo y la renta. Una situación débil trae consigo la pérdida del puesto de trabajo, "la cadena se rompe por el eslabón más débil". La insuficiencia de recursos económicos, comporta una mayor probabilidad de marginación al encontrarse en mayores condiciones de ser expulsados de los beneficios que construye la riqueza y encontrarse afectados por la precariedad, la escasez, el final del empleo. Existe unanimidad al atribuir la generación de pobreza a la crisis económica/ crisis de empleo.

- Ruptura social. El progresivo deterioro de la situación económica en una situación concreta, frecuentemente se ve acompañada por la vulnerabilidad vital, caracterizada por la disolución de vínculos sociales y la fragilización del entramado relacional que se refleja en la estructura familiar, en la movilidad social, en las dinámicas relacionales, trayendo como consecuencia el aislamiento social.

- Ruptura personal. Los dos procesos anteriores se ven entrelazados con la precariedad cultural, caracterizada por la ruptura de la comunicación, la debilidad de las expectativas y la erosión de los dinamismos vitales que tiene su frecuente manifestación en la confianza, identidad,

autoestima y reciprocidad, así como en la pérdida del sentido vital.

Si bien hay grupos de riesgo o más vulnerables a caer en el proceso de empobrecimiento que conduce a la exclusión social, las condiciones socioeconómicas han creado una situación que pone en situación de peligro potencial de exclusión a toda la ciudadanía. Castel se ha referido a ello al hablar de la "desestabilización de los estables".

En estas zonas descritas nos encontramos cuestionados los rasgos que definen la integración social:

- Aceptación del fin colectivo de la sociedad.
- Cumplimiento de las normas que la sociedad impone o exige.
- Aceptación de los valores de la sociedad (metas, ideales, móviles de la sociedad).
- Utilización de los medios que la sociedad propone para conseguir los fines sociales (trabajo, democracia, participación política, reglas fiscales, laborales).
- Reconocimiento y aceptación de la diferenciación social, la distribución de funciones, la diversidad de roles y estatus.

El proceso de dualización que caracteriza en cierta medida la situación actual de los países más desarrollados divide el espacio social en dos mundos contrapuestos: el espacio integrado y el espacio marginado, uno privilegiado y seguro, el otro inseguro y marginado. Este viene caracterizado no sólo por la carencia sino

también por la exclusión. La brecha entre ambos cada vez es más profunda y amplia, las diferencias económicas son cada vez mayores y sobre todo se sienten más interrelacionadas.

La idea clave del concepto de exclusión es la no-participación en el conjunto de la sociedad. La exclusión social nos lleva a un estatus diferente, el de los no-ciudadanos.

La exclusión nos refleja que se pertenece a la misma sociedad, pero algunos quedan fuera de los circuitos de la dinámica habitual y no pueden acceder a los mismos recursos. Así se evidencia la imposibilidad de ver reconocidos en la práctica aquellos derechos comunes proclamados para todos y para cada uno.

Las personas que integran el mundo de los excluidos, con procedencias e historias diversas, no forman parte de un estamento organizado, ni ejercen presión social, lo que incrementa su indefensión y vulnerabilidad: privados del derecho al trabajo, a la salud, a la vivienda y a la educación, se les hace invisibles a los ojos de la sociedad.

El trabajo-el empleo

Existe una estrecha relación entre la crisis del empleo como vehículo de integración social y los fenómenos de exclusión. Las economías cada vez más competitivas plantean nuevas exigencias tecnológicas en términos de formación y cualificación haciendo que el riesgo de quedar fuera del juego económico sea mayor para aquellos grupos sociales con bajo nivel formativo o cualificación insuficiente, o cuyas competencias profesionales ya no son demandadas por el mercado de trabajo. La necesidad de flexibilidad derivada de la creciente internacionalización y

competencia en los mercados se ha traducido en mayor inestabilidad en el empleo, lo que ha aumentado el riesgo de no poder garantizar la independencia económica a largo plazo de algunas personas y hogares.

Estos procesos se han traducido en la aparición en las economías desarrolladas de niveles relativamente elevados de desempleo así como de desempleo de larga duración, de precariedad en el empleo, con un aumento de las personas ocupadas que no tienen un empleo fijo a jornada completa y razonablemente retribuido, y las crecientes dificultades de inserción laboral que encuentran las personas no cualificadas.

La pobreza y exclusión está estrechamente relacionadas con el empleo y el desempleo, factor que va más allá de lo meramente laboral. Junto a los ingresos, el desempleo tiene repercusiones en la autoestima, la afirmación social, el aislamiento social, la familia.

Funciones del trabajo

Siguiendo a José Luis Alvaro Estramiana (1992), el trabajo, y más concretamente el empleo, es un factor de socialización. Freud señala que es el principal vínculo de unión entre la persona y la realidad.

El trabajo sigue constituyendo uno de los nexos principales entre las metas individuales y los objetivos colectivos, de ahí su importancia para la comprensión de las sociedades contemporáneas.

A) Trabajo e ingresos económicos

La primera función del trabajo es proveer de los medios necesarios para poder

subsistir, que proporcionan una mejora en la calidad de vida. La preocupación por problemas económicos, causados por la pérdida de empleo, está asociada a una reducción significativa del bienestar psicológico, a una falta de independencia y de control personal.

Un gran porcentaje de personas declaran que seguirían trabajando aunque dispusiesen de suficiente dinero para vivir confortablemente, correspondiendo el mayor número de respuestas afirmativas a los más jóvenes y con estatus ocupacional más alto.

B) Trabajo e identidad

Ciertos componentes fundamentales de la personalidad en el trabajo se establecen en los primeros años escolares: la capacidad de concentración en una tarea durante largos períodos de tiempo, el desarrollo de patrones de respuesta emocionales para con la autoridad supervisora, los límites de la cooperación y la competencia con los compañeros, los significados y valores relacionados con el trabajo, los premios y sanciones por el éxito y los afectos positivos y negativos relacionados con la productividad.

Para los jóvenes, la obtención de un empleo es un factor importante en el establecimiento y construcción de una identidad propia.

El empleo sirve para dar una imagen de nosotros mismos, provee de una posición y estatus reconocidos socialmente; nos describimos en función de lo que hacemos. Este paralelismo entre identidad ocupacional e identidad personal debe ser matizado sobre todo en aquellos casos en que el desempeño de una ocupación no sea deseado por quien la realiza, cuando la

identificación con la tarea sea mínima o cuando ésta sea socialmente rechazada.

No obstante, el lugar de trabajo sigue siendo el núcleo donde tienen lugar los procesos de identificación y pertenencia a una comunidad. El desempleo tiene como consecuencia una conciencia obsesiva del yo, un incremento en el nivel de autoconsciencia en una situación caracterizada por la dependencia de otros y por un deterioro en la presentación social.

La ambigüedad en el rol de la persona parada y la situación de estatus subordinado que a veces se produce en la relación con la familia pueden afectar su bienestar psicológico.

C) Trabajo y actividad

Diversos estudios han confirmado la importancia del trabajo en la realización de una actividad estructurada. Los cambios que se dan en el estatus de empleo suponen un incremento de actividades centradas en el hogar -ocio pasivo- que está asociado, a su vez, a un deterioro en el bienestar psicológico.

Mantenerse activo y ocupado es una de las principales motivaciones para trabajar; uno de los mayores costes psicológicos de estar desempleado es el de la inactividad.

D) Trabajo y estructuración del tiempo

Algunos estudios hacen hincapié en las dificultades de los desempleados para estructurar su tiempo libre. Son escasas las actividades ociosas que pueden ser consideradas como sustitutivas de las realizadas en el trabajo; éstas proveen de una estructura de relaciones sociales

que difícilmente se encuentra en las actividades realizadas en el tiempo libre.

E) Trabajo y relaciones interpersonales

La mayoría de los trabajos necesitan para su realización de una interacción con otras personas; la pérdida del puesto de trabajo supone para muchos trabajadores una situación de aislamiento social, de falta de contactos sociales.

Los sentimientos de vergüenza o deslegitimación, el tipo de hábitat (rural o urbano), la edad y las dificultades económicas son, entre otras, algunas de las variables que pueden afectar la reducción de contactos sociales tras la pérdida del empleo.

Otras características del trabajo

La gravedad del desempleo puede hacer olvidar el carácter deshumanizador de muchos empleos. El carácter degradante de muchos puestos de trabajo, sigue haciendo vigentes los escritos de Marx sobre la alienación en el trabajo.

El estrés ocupacional, la contaminación ambiental, los accidentes laborales y las enfermedades laborales son cuatro factores asociados al deterioro de la salud en el empleo.

La responsabilidad en actividades que escapan al control personal, la falta de autonomía en la toma de decisiones, la ambigüedad de rol, reflejada en la falta de conocimiento de lo que se espera del trabajo de uno y en la falta de normas tanto ante situaciones nuevas como ante la forma mejor de ejecutar el trabajo personal, el temor a la pérdida del

empleo, la falta de adecuación entre los conocimientos y capacidades personales y las tareas que se han de desempeñar, así como los rápidos cambios tecnológicos, son algunas de las variables que provocan un incremento en el estrés ocupacional, afectando de forma negativa a la salud psicosomática de muchos trabajadores.

El carácter perjudicial de muchos puestos de trabajo deviene, entre otros, del tipo de actividades requeridas y que provocan en muchos casos un deterioro de la salud: tareas monótonas y repetitivas, para cuya realización no se requiere cualificación alguna, o que se desarrollan en un medio dañino para la salud física.

La movilidad ocupacional descendente puede afectar a la salud mental de forma más negativa aún que el desempleo de larga duración.

Del mero hecho de estar empleado no se derivan automáticamente consecuencias positivas. No todo empleo es psicológicamente beneficioso. Warr señala el dinero, la variedad, las metas y actividad, la amplitud de decisión, la utilización y desarrollo de habilidades personales, la seguridad, las relaciones interpersonales y la posición social valorada, como las características de un empleo y desempleo beneficioso.

La situación económica actual afecta a la capacidad de los trabajadores en sus demandas de mejora en las condiciones de trabajo. La precarización en las condiciones y calidad de muchos puestos de trabajo y, en especial, de la economía sumergida, tiene claras consecuencias de carácter perjudicial para la salud de las personas empleadas bajo tales condiciones.

El desempleo

El desempleo puede tener diversas consecuencias negativas como son el empeoramiento de las condiciones de trabajo en la sociedad, la precarización del mismo, la aceptación, cada vez mayor, de salarios bajos, una menor reivindicación por los trabajadores, una mayor desmovilización política ante el temor de perder el empleo, etc. Todos estos factores inciden directamente en el entorno en el que el trabajador desempeña las actividades ligadas a su rol ocupacional, condicionando su salud física y mental.

Las circunstancias en las que se pierde el empleo varían de persona en persona; por eso, no toda situación de desempleo es psicológicamente negativa. El estrés de las tareas asociadas al puesto de trabajo, la necesidad de un cambio estimulante o la reducción de la disonancia cognoscitiva producida entre una imagen no devaluada de sí mismos y su falta de empleo, son algunas de las razones para explicar las actitudes de optimismo de estas personas con respecto a su situación.

El desempleo trae consigo una serie de cambios:

- Reducción de ingresos.
- Restricción de la variedad de la vida personal.
- Reducción de las metas y actividades.
- Disminución de la capacidad en la toma de decisiones.

- Menor desarrollo de los conocimientos y capacidades personales.

- Exposición a actitudes psicológicamente desestabilizadoras.

- Incremento en la inseguridad acerca del futuro.

- Restricción de las relaciones interpersonales.

- Pérdida de la posición y estatus social

- Cambio de posición en la familia.

Todo ello repercute en la satisfacción con la vida presente.

La aportación de los Servicios Sociales a la integración laboral

La inserción laboral como objetivo tiene sentido dentro del ámbito de los servicios sociales siempre y cuando vaya dirigida a personas con especiales dificultades para acceder a los recursos normalizados de que la sociedad ya dispone para personas en situación de desempleo.

La inserción laboral no es más que una vertiente o aspecto, parte de un proceso de intervención mucho más amplio e integral con la persona en situación de riesgo de exclusión social.

Los servicios sociales en ningún caso deben constituirse como oficinas de orientación laboral alternativas a las ya existentes o como centros de colocación. De hecho los servicios sociales no disponen de los recursos necesarios, ni las competencias para abordar un

objetivo, la inserción laboral, ya difícil de conseguir por las propias estructuras diseñadas para ello.

Los servicios de empleo tanto estatales como autonómicos, disponiendo de todas las competencias, infraestructuras, presupuestos, planificación formativa, y aún siendo su uso obligatorio tanto para demandantes como por oferentes de empleo, se encuentran con múltiples dificultades para abordar la colocación de los desempleados, incluso de los perfiles con mejor preparación o pronóstico.

Sin duda el empleo es un aspecto muy complejo en el que intervienen múltiples agentes; ni siquiera contando con un buen capital humano y unos buenos recursos de colocación se consiguen los objetivos deseados; la otra parte implicada que es el mercado de trabajo tiene mucho que decir en el proceso y por su carácter macro estructural es difícil de abordar.

En este contexto, los Servicios Sociales pretenden abordar la inserción laboral, con aquellos colectivos que ni siquiera consiguen entrar en la dinámica de los servicios normalizados y que además no solo tienen la dificultad para el empleo sino otras dificultades añadidas.

Con estos elementos en contra, sin recursos, sin competencias, con demandantes con amplias dificultades, con un mercado laboral exigente, aún así, pretendemos llegar a las personas, y además tener éxito en la inserción laboral o al menos mejorar su empleabilidad.

Recursos e instrumentos de los Servicios Sociales

IMI

En Castilla y León el abordaje de la integración social se realiza desde los servicios sociales básicos, gestionados por las Entidades Locales. Para ello se articulan distintos programas y recursos entre los que destaca el Ingreso Mínimo de Inserción, prestación económica mensual para personas sin ingresos, que conlleva un trabajo personalizado con los beneficiarios para conseguir su inserción social y laboral.

Servicio de Orientación y Asesoramiento Laboral

En este proceso de inserción, cobra especial relevancia el Servicio de Orientación y Asesoramiento Laboral financiado con fondos comunitarios.

Los Servicios de Orientación y Asesoramiento Laboral realizan las siguientes actuaciones:

- Servicio estable de Información, Orientación y Asesoramiento laboral para personas previamente derivadas por los CEAS.
- Información sobre normativa, ofertas, recursos de la ciudad en empleo y formación.
- Talleres de Búsqueda de Empleo.
- Derivación a otros recursos de empleo de la ciudad (bolsas de trabajo, programas de entidades privadas sin ánimo de lucro, OPEAS...).

- Diseño, ejecución y seguimiento de Proyectos Individualizados de Inserción en colaboración con CEAS.

El SOAL se basa en la *intervención en equipo con los trabajadores sociales de los CEAS*, de forma que este servicio es fuente de información, de detección de necesidades y situaciones-problema de los usuarios y sus familias.

Es un instrumento para el desarrollo del *Proyecto Individualizado de Inserción*, que se está planteando como metodología de intervención para cada usuario de los Servicios Sociales Básicos.

Se realiza un *Itinerario de Inserción Socio-laboral*, que parte de la situación y necesidades de cada individuo, y que incluye su participación.

Todo ello permite avanzar en la necesaria *atención integral* de la situación de los usuarios en riesgo o exclusión social, provocada por la interacción de distintos factores como los recursos económicos, la vivienda, la cualificación profesional, el acceso al empleo, las redes sociales, el significado vital, el acceso a la cultura..., por lo que se hace preciso marcar objetivos en cada uno de los subsistemas que confluyen en el destinatario.

En el caso de los beneficiarios de prestaciones y recursos de los Servicios Sociales, el SOAL contribuye al PII y además al *seguimiento y control* de los compromisos adquiridos, especialmente con el IMI.

Atiende usuarios pertenecientes a *colectivos en riesgo o exclusión social*, que no encuentran cabida en otros recursos

normalizados de la ciudad como las OPEAS, o que como en este caso dejan de ser atendidos cuando se ha acabado el compromiso de las tutorías individualizadas obligatorias, independientemente del resultado del proceso de intervención.

El SOAL presta atención a personas pertenecientes a *colectivos muy desvinculados del mercado laboral*, constituyéndose en un punto de partida para reubicarse y comenzar la búsqueda de empleo.

Posteriormente se constituye como un *punto de referencia a la hora de buscar empleo* para los usuarios que ya han sido atendidos por este servicio y que encontraron trabajo pero que se encuentran de nuevo en desempleo. Se ponen en contacto con el SOAL para que conozca su nueva situación y les informe de ofertas de empleo o formación, o para actualizar el currículum. No se dirigen a buscar ayuda económica sino apoyo para buscar empleo.

Asimismo, aumenta el número de usuarios que cuando están trabajando siguen en contacto con el servicio con la intención de mejorar el empleo y de estar informados de ofertas de formación. Lo que sí se consigue en cierta medida es una mayor autonomía por parte de algunas personas en la búsqueda de empleo.

Otros Servicios de Información Laboral

También existen, dependientes de los departamentos de acción social de diferentes entidades locales, otros Servicios de información, orientación y asesoramiento para colectivos específicos

como mujeres, mujeres víctimas de malos tratos, inmigrantes, transeúntes, gitanos.

Talleres Ocupacionales

Los talleres ocupacionales para personas con discapacidad tienen una larga trayectoria, que pretende trasladar los beneficios de la ocupación a personas sin posibilidades de emplearse.

Otros

Por otra parte existen otras ayudas, servicios y prestaciones que pretenden contribuir a la conciliación de la vida laboral y familiar, como son la Beca de Comedor, la Beca de Guardería, el Servicio de Cangüros, la Ayuda a Domicilio, ayudas para la atención a las personas dependientes, etc.

Reflexiones

Una sistematización de la experiencia desde los servicios sociales, se podría realizar desde múltiples perspectivas.

Podríamos centrarnos en lo que hacemos o hemos hecho desde nuestro contexto institucional particular y facilitar esos datos cuantitativos y cualitativos respecto de la consecución del objetivo.

Podríamos profundizar en los procesos, en las experiencias novedosas o buenas prácticas realizadas.

Sin embargo, como ya hay sendas memorias que consultar, podemos reflexionar sobre lo que no hacemos, o no hemos hecho, o no podemos hacer, o sobre si habría otras formas para avanzar en este camino complejo que es la inserción socio-laboral.

La reflexión sobre estos fenómenos nos lleva a cuestionarnos el propio concepto de integración laboral y el diferente significado que tiene para las distintas personas con que trabajamos.

No es la certeza de los éxitos y los procedimientos lo que se pretende exponer y compartir, sino las dudas, los retos y la actitud crítica hacia nuestros propios planteamientos, apostando por analizar la realidad de forma comprensiva para que pueda ayudarnos a proyectar escenarios futuros.

¿Qué supone hoy estar integrado laboralmente?

El concepto de integración en general tiene múltiples vertientes y es de gran complejidad. La integración refleja una situación respecto a algo más amplio de lo que se participa o no; tiene por tanto un componente espacial y temporal muy importante. Una misma persona puede estar integrada en un contexto y en un momento y no estarlo en otro.

Por tanto es muy interesante revisar el propio concepto de lo que perseguimos.

Integración laboral supone ser parte activa de un mercado de trabajo. Este mercado está sometido a una serie de cambios, de modo que nos hace preguntarnos por la definición de hace unos años en que una persona integrada laboralmente era aquella que contaba con una estabilidad en el puesto de trabajo, en los ingresos, en la protección social y que desarrollaba aquello para lo que estaba formada.

Hoy la temporalidad en el empleo, la inestabilidad de los ingresos, las

diferentes fórmulas de subempleo y subcontratas, los trabajos como autónomos para terceros, que limitan la protección social etc. nos sitúan ante un concepto de integración diferente.

Los indicadores que deberían medir hoy el nivel de integración de una persona deben ampliarse e incluso cuestionarse.

¿Tiene mayor estabilidad en el puesto una persona con un contrato de trabajo que otra que trabaje en la economía sumergida? ¿Tiene mayor estabilidad en los ingresos? ¿Tiene mayor reconocimiento social? ¿Tiene mayor especialización en un oficio? ¿Cuenta con un mayor referente y redes sociales? ¿Tiene mayor capacidad de reclamación de sus derechos en el mercado laboral?

Hay un amplio porcentaje de situaciones que responderían sí a estas preguntas; sin embargo en otras ocasiones, nos encontramos que las fórmulas de empleo irregular a las que recurren nuestros usuarios excluidos del mercado de trabajo responden de forma más afirmativa que algunos empleos regulares.

La integración laboral no tiene para todos el mismo significado, probablemente los técnicos e instituciones les estemos trasladando a los usuarios nuestra propia visión "etnocéntrica" del problema y de su solución, sin ponernos en su lugar.

A modo de ejemplo podemos exponer la situación de algunos perfiles que constituyen la mayoría de los perceptores de IMI y que podríamos clasificar por sus características como personas en riesgo de exclusión social.

Las mujeres solas con menores a su cargo

Uno de los colectivos con los que a menudo se aborda desde los servicios sociales el objetivo de la integración es el de las mujeres solas con hijos a su cargo. Cuando analizamos su problemática nos encontramos con la siguiente perspectiva: La mayoría desempeñan trabajos de forma más o menos continuada con los que perciben unos ingresos escasos pero estables, que a su vez pueden compaginar con algunas ayudas sociales ya que no abandonan su situación de desempleadas. Dichas actividades las han acomodado previamente a sus necesidades personales y familiares ya que no suelen contar con apoyos, y tienen una relación personal con aquellos para quienes trabajan contando con cierta capacidad de maniobra sobre sus condiciones de trabajo, horarios, distancia a su domicilio, etc.

Cuando pretendemos apoyar la inserción laboral de estas mujeres nos encontramos con ofertas de empleo en el sector de limpiezas por ejemplo, con contratos a media jornada o por alguna hora, por días o pocos meses en sustituciones, con horarios rígidos predeterminados, con largas distancias de su domicilio. Otra oferta frecuente puede ser la de hostelería con horarios imposibles de conciliar con la vida familiar y jornadas agotadoras. La aceptación de una oferta de este tipo supone la movilización de recursos (en caso de que existan) para atender a los menores que generalmente dependen únicamente de ellas, con importante coste personal y para la administración.

La renuncia a la ocupación que tienen en la actualidad genera la incertidumbre de qué ocurrirá cuando se les termine el

contrato y necesiten de nuevo de ese empleo irregular pero de subsistencia, que vienen desempeñando. Por otra parte puede que pierdan las ayudas sociales que están recibiendo, por lo que sus ingresos globales pueden llegar a reducirse al comenzar su "integración laboral"; y por último, normalmente trabajarán para una empresa en la que perderán la relación personal y la posibilidad de adecuación a sus necesidades.

Las personas de etnia gitana

Otro colectivo importante perceptor de rentas mínimas son las personas de etnia gitana. Este colectivo suele tener diversos medios de vida entre los que destaca la venta ambulante. Nos encontramos con una situación similar; esa actividad se realiza por muchos de una forma totalmente estable, con días y mercados señalados, obteniendo ingresos que les proporcionan un medio de vida, que compatibilizan con otras ayudas o actividades y se encuentran en un medio que les proporciona redes y que ajustan a sus necesidades.

Ante una oferta de trabajo para una persona sin cualificar como es el caso de la mayoría, nos encontramos ante la misma encrucijada de la situación anterior con el añadido de que la persona gitana se situará en un medio que considera hostil en el que no se mueve en igualdad de condiciones y en el que sufrirá el rechazo del empleador a la hora de la selección, de los compañeros, etc, a diferencia de la integración que percibe trabajando en los otros medios que le son familiares. En el mercado se relaciona con personas no gitanas sin ningún problema, pero él controla la situación y su papel es admitido por todos, no así en el resto de empleos.

Así con la pretendida integración laboral colocamos a estas personas en una posición de inseguridad que a no ser que la oferta sea muy interesante no les compensa sustituir por su actividad habitual.

Los inmigrantes

Podríamos seguir colocándonos en el lugar de otras personas pertenecientes al colectivo de inmigrantes. En este caso el empleo regular tiene un valor añadido en relación con su propia estancia en el país que supera la pérdida económica o el atractivo del puesto, pero también sufren el itinerario de inseguridad e inestabilidad de un puesto a otro. Probablemente existen múltiples ventajas a largo plazo de aceptar esta oferta, en el ámbito de la protección social, en la mejora de las condiciones, en la experiencia para acceder a otros puestos en otras empresas, pero hay que situarse en la posición de la persona en riesgo de exclusión con la que estamos trabajando para quien salvar el hoy y el ahora puede ser la expectativa más interesante.

¿Para todas las personas con las que intervenimos, la integración tiene el mismo significado?

Otra vertiente a analizar sería la de si aquellas personas que nosotros clasificamos en riesgo de exclusión social o con falta de integración laboral se conceptúan a sí mismas de ese modo.

Hay estudios que reflejan la baja autoestima de las personas dependientes de ayudas públicas o en situación de desempleo.

En los ejemplos que hemos reseñado anteriormente, aparte del autoconcepto individual, existen unas posibilidades de generalización. Muchas de las personas con las que estamos trabajando la integración laboral consideran de sí mismos que son grandes trabajadores, que llevan trabajando desde niños al tiempo que explican que se encuentran en paro. Se identifican a sí mismos como desempleados porque son conscientes de que esa situación conlleva una serie de ventajas a la hora de recibir determinados beneficios, pero muy pocos manifestarían que no trabajan, que no hacen nada para ganarse la vida, que no mantienen a sus hijos o que viven de las ayudas públicas. Así es frecuente que rechacen la asistencia a un curso o a una actividad educativa o lúdica porque tienen que trabajar. Efectivamente para las personas que se encuentran en esta situación, su mayor problema no es la ocupación del ocio y el tiempo libre, o el bajo autoconcepto por no tener un empleo. El que la actividad que realizan sea regular o no, es indiferente; se consideran esforzados trabajadores para mantener a sus familias aunque reciban alguna pequeña ayuda por su prolongada y defendida situación de desempleo. La autopercepción de estas personas sobre su integración laboral no se parece a la percepción del técnico que trabaja con ellos.

Por otra parte habrá otros desempleados que no tienen ocupación como es el caso de los parados mayores de 45 que sí han contado con un puesto de trabajo pero lo han perdido y no realizan ninguna actividad y tienen escasas posibilidades de conseguir otro empleo.

En los ejemplos reseñados su autoconcepto como perceptor de ayuda

pública también puede ser muy diferente; en el primer caso, conseguir una ayuda complementaria a su actividad es considerado un éxito, y en absoluto una vergüenza sino un derecho por estar desempleado y una oportunidad de complementar los ingresos, una buena gestión en la lucha por el mantenimiento de la familia.

En el segundo caso, el depender de una ayuda institucional para subsistir puede colocar a la persona en una posición de infravaloración y haber perdido su posición y su papel en la sociedad.

Por ello el diseño de las intervenciones también tiene que ser diferente; no sólo es importante lo que se consensúa como integración o no, y en base a qué indicadores, sino que esos indicadores no operan por igual en todas las personas, aunque sí se puedan estimar generalizaciones por colectivos o perfiles.

El técnico puede entender siempre lo mismo por integración o exclusión; sin embargo varía mucho para las personas que atiende; por tanto las estrategias, los instrumentos, los recursos deben variar, así como los objetivos a plantear con cada persona.

De todos es conocida la especificidad del trabajo con ciertos colectivos como la minoría étnica gitana, a la que hacemos repetida referencia por su volumen cuantitativo como perceptores de rentas mínimas. Plantear las mismas estrategias con estas personas, tanto en cuanto a iniciativas de formación como a ofertas de empleo puede llevar a que se les enfrente a distintas situaciones de frustración y rechazo que contribuyan poco a su integración. Habría que desarrollar mayores intervenciones con el

mercado, con la sociedad mayoritaria y con el colectivo a nivel grupal y preventivo antes de continuar con una intervención centrada en cada una de las personas por separado.

Retos para la integración laboral desde los servicios sociales

Con este panorama podríamos plantearnos dejar las cosas como están y repensar nuestra visión idealizada del acceso al trabajo normalizado; sin embargo también vivimos la indefensión y la explotación del empleo irregular y sus consecuencias de falta de protección que sitúan en la pobreza ante el más mínimo imprevisto, la enfermedad o la vejez. Lo cual nos lleva a plantearnos una serie de retos.

Superar el trabajo con el individuo

Quizás deberíamos cuestionarnos si el camino es seguir trabajando solo con las personas motivándoles que operen este cambio en su vida o si deberíamos analizar y contribuir a que se produjesen cambios también en el entorno.

Está por desarrollar una intervención más grupal, que de una dimensión más amplia a lo que pasa a cada persona, que facilite el aprendizaje, la motivación y el apoyo mutuos, así como la búsqueda de trabajo conjunta e incluso el autoempleo.

La falta de ocupación del ocio y la desestructuración del tiempo, la falta de contactos, son algunos de los efectos del desempleo; es importante facilitar medios para poner alternativas, como son puntos

de encuentro. Eso supone contemplar como objetivo potenciar la iniciativa colectiva de los afectados.

Otro punto de especial interés, y que tiene un peso considerable en los procesos de exclusión es la falta de redes sociales. Apoyar la reconstrucción de esas redes a través de las actividades que desde los centros y a través de la iniciativa de los afectados puedan surgir ha de tener gran protagonismo en los procesos de integración: no sólo de cara a buscar empleo o hacer amigos, apoyos para el cuidado de los hijos, para compartir piso...

Y de ahí un paso a la intervención comunitaria y sensibilización social.

Entre las diversas posibilidades de actuación podría estar la dignificación y regularización de esos empleos que las propias personas han escogido desempeñar, que son necesarios en la sociedad y donde se desenvuelven bien. El trabajo con los empleadores del servicio doméstico y de los diversos cuidados personales, sobre todo ante las oportunidades que brinda la atención a la dependencia y a una población cada vez más envejecida, la ampliación de las obligaciones en la venta ambulante y la regularización de los mercados pueden ser ejemplos de asignaturas pendientes y que escapan a las posibilidades de intervención de los servicios sociales.

Incentivar el trabajo regularizado

La incompatibilidad de las ayudas con otras rentas regulares, puede desmotivar a los perceptores, como hemos visto, a

regularizar su trabajo ante el miedo a la pérdida de las ayudas públicas que vienen constituyendo una estabilidad para su subsistencia.

Es evidente que resulta imposible vivir con la cuantía del IMI si una persona ha de pagar un alquiler y además hacer frente a los demás gastos de la vida diaria, y más difícil aún si se tienen cargas familiares. Compaginar el IMI con la economía sumergida (servicio doméstico, limpiezas, recoger chatarra, venta ambulante...) es tan frecuente como ventajoso en algunos casos frente a un SMI proveniente de un trabajo muchas veces insatisfactorio o incompatible con el cuidado de los hijos. Las propuestas de formación para algunas personas que perciben el IMI y lo complementan con economía sumergida se encuentran asimismo con variedad de resistencias.

Sería muy interesante tener en cuenta la valoración que han hecho al respecto las comunidades autónomas que han aplicado dicha compatibilidad en rentas mínimas por ejemplo.

Red de recursos de apoyo

Probablemente habría que arbitrar mayores recursos para la atención de los menores fuera del horario escolar, en esto se han dado avances en Castilla y León con distintas medidas de conciliación, los programas de madrugadores de centro abiertos etc. También cabe plantearse si todos estos apoyos a las familias con especiales necesidades deben partir de la Administración o si la iniciativa social tiene algo que decir en ello, ya que las

demandas pueden llegar a ser tan diversas y variadas que los servicios establecidos nunca puedan llegar a la totalidad de las necesidades planteadas a un coste razonable.

Cursos para nuestros alumnos y no alumnos para los cursos

Distintos estudios dicen que hay demandas de las empresas no cubiertas por falta de cualificación de los trabajadores; la formación a la carta para estas empresas podría ser una vía de salida para algunas personas con las que intervenimos; orientar la formación hacia los huecos en el mercado de trabajo, los yacimientos de empleo, deberían guiar la formación. Sin embargo desde nuestros servicios de orientación laboral de servicios sociales no tenemos los medios para hacer estudios de prospección de empleo, ni para contactar con las empresas y diseñar una formación a la carta de calidad.

Las ofertas formativas existentes en la actualidad no se ajustan a la disponibilidad de nuestros usuarios y sus múltiples ocupaciones a pesar de su "desempleo", tampoco a sus posibilidades, capacidades, intereses ni hábitos. Trabajamos con personas que no han terminado la escolaridad obligatoria, que no están acostumbrados a mantener ni siquiera la atención, y pretendemos que permanezcan durante seis horas diarias en un curso con más que razonables dudas de su utilidad práctica; esto hace que también sean rechazados en las iniciativas de formación.

Sería interesante poder aportar los perfiles, las disponibilidades de estas personas para que algunas de las acciones programadas o

subvencionadas a otras entidades pudieran ser de utilidad para ellos.

Por otra parte ni siquiera estas acciones son conocidas previamente por los servicios de orientación laboral de los servicios sociales, para poder ir planificando y orientando a las posibles personas interesadas.

Una vez publicada la oferta no se tiene la capacidad para procurar que aquellas personas con las que se está desarrollando una intervención desde servicios sociales se incorporen al curso; el acceso depende de la organización que ejecute el programa de formación, que aspira a seleccionar a los mejores alumnos con mayor motivación y mas garantías de concluir el curso con éxito; esta circunstancia se da incluso en aquellas acciones diseñadas en teoría para personas en riesgo de exclusión social y a las que nuestros usuarios no alcanzan el perfil requerido quedándose fuera.

Si finalmente un usuario accede a la formación las posibilidades de seguimiento del mismo se ven limitadas a la voluntariedad del profesorado ya que no existen las correspondientes vías de coordinación ni la obligatoriedad de hacer un seguimiento ni una reserva de plazas ni una adecuación de ningún tipo a las especiales características de la persona.

Los beneficios de la ocupación

Hay personas que por sus circunstancias de edad, trayectoria personal de vida, discapacidad, enfermedad, falta de formación y experiencia, están fuera del objetivo de la integración laboral y no

tienen ninguna posibilidad de acceder a un empleo regular e incluso irregular o de economía sumergida.

Estas personas son receptoras de ayudas en su mayoría rentas de inserción, IMI en Castilla y León, que en su filosofía se plantean como hemos visto ser un recurso transitorio para contribuir a la integración laboral de la personas.

Desde los servicios sociales se les facilita este recurso con el convencimiento de que dicho objetivo no se va a conseguir.

Sin embargo, si se constatan los aspectos positivos que la actividad laboral tiene sobre la integración social de estas personas, su autoconcepto, su autoestima etc., debemos seguir renunciando a desarrollar con ellas algún tipo de actividad u ocupación habitual, que puedan añadir alguno de estos beneficios a su vida, una vez garantizados unos ingresos mínimos con las ayudas correspondientes.

Existen experiencias de larga trayectoria de los beneficios de la ocupación en el ámbito de las personas con discapacidad; sin embargo, al menos en Castilla y León este aspecto de la ocupación no está suficientemente trabajado con otros colectivos en situación de exclusión.

De este modo cuando por sus características se desestima las posibilidades de inserción laboral no existen apenas alternativas que ocupen a estos desempleados especiales, ofreciéndoles al menos algunas de las ventajas que el empleo produce.

Estructuras intermedias

Por otra parte, con colectivos específicos, que no han desarrollado hábitos ni habilidades laborales básicos, es necesario crear estructuras intermedias hacia la inserción normalizada: empresas de inserción, tutores en la empresa...o de momento una coordinación con canales definidos con los talleres de empleo y escuelas taller, que no suelen hacer seguimiento o acompañamiento posterior.

Coordinación realmente multidireccional

La atención integral, multidimensional, forma parte de nuestro lenguaje cotidiano, del diseño de nuestros equipos de trabajo y de las intervenciones.

Hablamos de los planes de caso, de los itinerarios de inserción, de los proyectos individualizados en los que pretendemos recoger todos aspectos y objetivos o áreas con las que vamos a trabajar con el usuario. Dentro de los propios servicios sociales procuramos coordinarnos con los otros profesionales implicados o yendo más allá, pretendemos que un solo responsable de caso aborde todas las áreas de la intervención.

Así, podría parecer que la coordinación es una asignatura ya superada a favor de la intervención integral. No obstante, nos damos cuenta que los servicios sociales para afrontar muchos de sus objetivos necesitan salir de su propio sistema y contar con el resto de sistemas educativos, de vivienda, de salud, y en este caso de empleo.

Los servicios sociales procuran el acceso a múltiples recursos de los que no tienen el control; necesitan contar con esos recursos en sus intervenciones; otras veces les complementan llegando a aquellas personas y colectivos con los que esos sistemas no llegan o fracasan. Véase los programas de absentismo escolar, o el apoyo a programas preventivos o paliativos en salud con aquellos colectivos de mayor riesgo o más desinformación a los que desde los centros específicos no se llega.

Sin embargo los Servicios Sociales se encuentran no sólo con la falta de competencias y recursos para manejar estos recursos sino también en ocasiones con la falta de colaboración de las entidades implicadas, con la falta de coordinación y con el desconocimiento del trabajo que se realiza.

En el ámbito concreto de la inserción laboral, no existen unas vías de comunicación establecidas que faciliten una coordinación mínima que se hace especialmente necesaria en el aspecto de la formación, como hemos visto además de las ofertas de empleo. Desde servicios sociales no se dispone de mayor información que la disponga cualquier ciudadano en cuanto a nuevas ofertas de empleo ni nuevos yacimientos que se den en la zona para planificar las intervenciones u orientar la búsqueda.

Por otra parte los servicios de orientación de servicios sociales, dependientes de las entidades locales, no tienen competencias ni capacidad para hacer intermediación laboral o para tener buscadores de empleo con un contacto con las empresas de la fluidez que se requeriría, por lo que los oferentes de empleo no cuentan con ellos para reclutar personal.

Encontramos muchas entidades con servicios u objetivos que se superponen. Así pues, una empresa puede recibir llamadas con proposiciones de sus bolsas de empleo de los servicios sociales de corporaciones locales, de distintas ONG's u organizaciones, de academias privadas...

Un compromiso que se viene persiguiendo, hacia el interior de las entidades locales, es el de incluir en las contratas de los ayuntamientos cláusulas sociales, que permitan dar una mayor puntuación a las empresas que contraten a personas que hayan sido derivadas por servicios sociales, o formadas por los propios ayuntamiento, en situación de exclusión social. Esto genera otro debate: cómo medir la exclusión social con indicadores objetivos.

Queda claro que en el proceso de la integración socio-laboral se está en una situación de supeditación ante los Servicios de Empleo correspondientes con pocas posibilidades de maniobra; si a esto unimos una ausencia de vías y canales de comunicación y coordinación, entre ambos sistemas, la intervención se dificulta al extremo.

El reto de la evaluación

Desde esta perspectiva, ya podemos aventurar que si se da algún nivel de consecución del objetivo, que efectivamente se da, estaremos hablando en términos cualitativos.

No podremos hablar de altos niveles de integración, en términos absolutos, refiriéndonos al número de personas que han conseguido una "inserción laboral" con el apoyo de nuestra intervención social.

Sin embargo deberíamos tener los medios para poder evaluar dicha intervención en términos muy diferentes.

¿Qué supone conseguir el primer empleo regularizado para una persona de 45 años que nunca antes tuvo un contrato de trabajo?

¿Qué cambio se opera en la vida de una mujer sola con hijos a su cargo que por primera vez gana un sueldo?

¿Qué supone para una persona dependiente de ayudas institucionales, poder prescindir de solicitar el IMI por enésima vez?

¿Qué hábitos y qué oportunidades se le abren a un joven, sin formación ni apoyos familiares, que accede a su primer empleo?

¿Qué beneficios experimentan las familias de estas personas y la sociedad en su conjunto?

Efectivamente hay mucho trabajo por hacer pero en muchos frentes diferentes y no siempre centrándonos en la persona, en su motivación y en sus esfuerzos, ya que les colocamos frente a un gigante que no hará más que devolverles a cada momento de allí de donde salieron y con una mala experiencia acumulada.

Es preciso que se operen otra serie de cambios estructurales y en el entorno que superan con creces las posibilidades de los Servicios Sociales. La integración social y laboral es un problema de toda la sociedad y debe ser abordado por la sociedad en su conjunto.

De interés Profesional

El valor de la palabra y los instrumentos de intervención del Trabajo Social

María Cristina Melano

Resumen

Este ensayo plasma algunas de nuestras reflexiones, búsquedas, prácticas de campo y académicas, aplicando y diseñando técnicas participativas que tienen como fuente el arte. Pretende argumentar el interés que inviste su utilización y dar visibilidad a las teorías en que se sustentan.

Para ello se apela a una epistemología convergente que abreva en la sociología de la vida cotidiana, en los aportes de la antropología (García Canclini –Rodríguez Brandao), de la educación Popular (Freire-Hernández, Sirvent), de la filosofía (Deleuze, Heidegger, Bachelard), de la teoría literaria (Artavov –Bajin) y del aporte de reflexiones de autores de la literatura latinoamericana (García Márquez, Gelman, Benedetti) entre otros.

Abstract

This test captures some of our reflections, searches, you practice of field and academic, applying and designing technical participatory that have as source the art. It seeks to argue the interest that their use and to give visibility to the theories in that they are sustained.

For it appeals to a convergent epistemology that to carry in the sociology of the daily life, in the contributions of the anthropology (García Canclini-Rodriguez Brandao), of the popular education (Freire-Hernández, Sirvent), of the philosophy (Deleuze, Heidegger, Bachelard), of the literary theory (Artavov-Bajin) and of the contribution of authors' of the Latin American literature reflections (García Márquez, Gelman, Benedetti) among others.

Palabras clave

Técnicas participativas-Narración-literatura-identidad-valor de la palabra.

Key Words

Technical participatory- Narration-literature-identity –value of the word.

■ Autora **María Cristina Melano**

■ Profesora Titular Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.

El trabajo social y la educación popular confluyen en el valor que asignan en sus prácticas profesionales al "hacer decir" y "hacer-hacer" de los sectores privados de acceso a bienes y servicios, excluidos de circuitos de producción, económicos y/o educativos y culturales, pues dar la palabra es tomar en cuenta al otro.

Sin dudas el "nombrar" y "contar" constituyen un primer eslabón en la conformación y búsqueda de sentidos y pueden ser el prelude para el redescubrimiento y la acción transformadora. Si no se posibilita que el otro narre, que diga su palabra, no hay posibilidad de acción transformadora desde el trabajo social.

Pero no es óbice señalar que las narraciones de las personas son más difíciles de comprender si no se dispone de teoría para escuchar.

El ensayo que presentamos esboza el interés que inviste:

a) La consideración del lenguaje en sus funciones expresivas y conativas, así como el proceso de "dar la palabra" a las poblaciones a las que la acción profesional presta sus servicios.

b) El papel de la narración y la literatura.

c) El análisis de las técnicas grupales provenientes de las tradiciones del lenguaje oral y de la literatura anteriormente mencionadas, como instrumentos susceptibles de aplicar a través de intervenciones sociales que se enmarcan en los circuitos de la educación no formal y en acciones educativas informales.

Destaca la relevancia de las mismas, en tanto:

- Favorecen actitudes para complejizar e imaginar escenarios relacionales, derivados de las condiciones y relaciones en las cuales se encuentran los sujetos y de los vínculos que establecen.

- Entraman relaciones intersubjetivas.

- Favorecen la cooperación para la co-producción de discursos más completos y coherentes.

- Pueden instalar el deseo como vínculo entre determinación y creación, deseo que se ve posibilitado y sostenido por las fallas que abren en el otro nuestra posibilidad de ser objeto de su deseo.

A su vez, la narración y la literatura se constituyen en instrumentos aptos para facilitar procesos de sinergia local, tema objeto de nuestro proyecto de investigación.

Destacamos que hemos sostenido el carácter político de las prácticas del trabajo social, en libros y múltiples artículos, algunos de ellos referenciados en la bibliografía de este documento. No obstante la circunstancia de que la obra de los autores suele ser leída de modo fragmentado, nos impone efectuar esta aclaración.

La consideración precedente no es óbice para señalar la relevancia de los saberes técnicos, que orientados teóricamente permiten operativizar las prácticas de la profesión del trabajo social. La elección de técnicas, de instrumentos y las formas de implementarlos, también supone decisiones políticas.

El interés que motiva la redacción de este artículo, está focalizado en la

recuperación de metodologías y estrategias utilizadas en dichos procesos.

Dada la controversia suscitada en torno al saber técnico y la desvalorización de que suele ser objeto su tratamiento en los ámbitos académicos, resulta de interés poner el tema en cuestión.

Trabajo social educación popular. El valor de la palabra

El trabajo social promocional, orientado hacia la transformación social, comparte con la Educación Popular latinoamericana perspectivas epistemológicas, políticas, metodológicas e instrumentos de acción.

Entre los puntos de contacto entre Trabajo social y Educación Popular, cabe señalar que:

- Epistemológicamente valorizan el análisis contextual holístico, que considera la historicidad y el dinamismo de los procesos sociales, sin desdeñar el papel de los sujetos en la substanciación de los mismos.

- Consideran lo político, no sólo como escenario de sus prácticas, sino como esencia presente y constitutiva de su identidad.

- Visualizan al acto educativo como construcción social, que se produce en el interjuego comprender - comprenderse - comprendernos, emancipar- emanciparse - emancipándonos.

- Asignan particular reconocimiento al diálogo entre educador - educando, educando - educando, trabajador social

- población atendida. Esta actitud dialógica se impone aún más en nuestra contemporaneidad, en que la presencia de otro, que a su vez en el marco de la globalización es fruto de un proceso de hibridación cultural, requiere ser comprendido.

- Valorizan el intercambio entre los saberes populares, técnicos, expertos y científicos.

- Sus prácticas se orientan a los sujetos que desde la mirada hegemónica son considerados "los nadie", en quienes a la pobreza económica se suele asociar a múltiples pobreza: de comprensiones, de representaciones, de memoria, de autoestima, de capacidad propositiva, de pobreza política, o de capital político, de protección, de acceso a bienes y servicios, en síntesis pobreza de ciudadanía.

- Tanto la Educación Popular como el Trabajo Social aspiran a desplegar su dimensión educativa como vehículo de ruptura de situaciones de vulnerabilidad y de exclusión, a fin de que los sujetos se posicionen subjetivamente en su lugar de ciudadanos, con capacidad de exigir el cumplimiento de los derechos cercenados y de aportar a la transformación de su situación.

La importancia de la posesión de la palabra

Las personas padecientes, desposeídas en términos de acceso cuentan con potencia, pueden desplegarla para transformar su entorno y para transformarse subjetivamente. Un primer paso para ello es abordar el lenguaje, el papel de la palabra como vehículo de diálogo entre pares, entre "los nadies" y con "los alguien".

*"El lenguaje participa en la vida a través de enunciados concretos que lo realizan, así como la vida participa del lenguaje a través de los enunciados"*¹

El receptor comprende el significado del discurso, toma posición según acuerde o no con el discurso y lo completa.

*Toda comprensión de un discurso vivido, de un enunciado viviente, tiene carácter de respuesta (a pesar de que el grado de participación puede ser muy variado). Toda comprensión está preñada de respuesta y de una u otra manera la genera, el oyente se convierte en hablante*².

En tal sentido, nuestra colega Cristina De Robertis ha señalado la importancia del "hacer-decir": devolver la palabra a las personas, permitirles expresarse directamente, no tomarla en lugar de ellas.

*El acompañamiento social efectuado por los profesionales es un lugar de expresión personal y de concretización de proyectos, el trabajador social solicita la palabra de las personas y se eclipsa cuando ellas logran transmitirla con sus propias formulaciones, sus sentimientos, sus deseos y proyectos*³.

En tal sentido Deleuze nos indica que Hablar.... implica ocupar el lugar del otro, en cuyo nombre se pretende hablar y a quien se priva el derecho de hablar...y se pregunta Como sería posible hablar sin dar órdenes, sin pretender representar nada ni a nadie, como dar la palabra a quienes carecen de ella.⁴

Recuperar el don de la palabra, favorece la ruptura con el aislamiento, con la visión fragmentada, recortada, aplastante y manipuladora del mundo a la que "la caja boba" nos induce a incorporar a través de un mensaje idéntico para interlocutores

diferentes. Poner en palabras puede ser el preámbulo de la acción.

Pero además, dar la palabra es "tomar en cuenta". Si pensamos a nivel macropolítico y en la construcción de ciudadanía, también es importante para un régimen democrático, facilitar la libertad de palabra de sus ciudadanos. Al respecto Ralph DAHRENDORF, un pensador liberal nos señala...

"los beneficios de tolerar la libertad de palabra pesan más que los daños que causa su abuso. Amartya Sen, premio Nóbel de Economía, ha demostrado que ella ayuda incluso a mitigar catástrofes aparentemente naturales, como las hambrunas, al revelar cómo una minoría rica explota a una mayoría pobre. Tal como nos lo recuerda Transparency International, en muchos casos, denunciar la corrupción equivale a prevenirla. Estas consecuencias prácticas están por encima y más allá del efecto liberador de permitir que las opiniones que exprese la gente sean juzgadas por el "mercado de ideas", más que por las autoridades estatales. ... La libertad de palabra tiene un valor inmenso. Lo mismo cabe decir de la dignidad e integridad de la persona. Una y otras necesitan de ciudadanos activos y alertas que combatan aquello que les desagrada, en vez de pedir que el Estado apriete las clavijas"⁵.

La Narración

Constituye una estrategia para dar la palabra, su medio primigenio. Es un género discursivo que se constituye en la comunicación oral inmediata...

La narrativa capta acontecimientos, otorga trascendencia a hechos que de

otro modo permanecerían oscuros o invisibles.

Y contar tiene una fuerza muy grande, requiere usar vocablos, definir términos, ponerle nombre a los hechos. Nombrar hace activo lo pasivo. Permite encontrar explicaciones o utilizar recursos para ocultar, por ello, cuando se cuenta, se comienza a entender y se forman competencias para que la persona sepa cuando hablar, cuándo callar, cómo argumentar.

La narración se da en el ámbito de la reunión, que es espacio de diálogo. Diálogo que es respuesta a enunciados precedentes, propios o de otros, que se relacionan, que se contrastan y a su vez generan nuevas contrastaciones. Y es palabra que se prolonga en la escucha. La escritora Ángela Pradelli, al referirse a las narraciones señala⁶. Son esas "formas de entender el mundo y ensayar explicaciones y tal vez, en ese sentido registrar las narraciones, lo que contamos, lo que pudimos contar, los relatos que oímos y los que no quisimos ni escuchar... Sirven para hacer un balance de los que nos ha venido sucediendo y de lo que aún no.

Estamos atravesados por las historias que nos contaron y al mismo tiempo podemos decir que las historias que narramos nos constituyen en buena medida.

Los relatos de casos, fábulas, cuentos, leyendas, coplas, payadas se transmiten por vía oral: suelen ser medios expresivos simbólicos, Incluyen algo diferente, una significación oculta que va más allá de la acción que se ejecuta.

En tal sentido, se estima que las fábulas eran relatos circulantes en épocas de

tiranías con el fin de expresar lo prohibido. En ellas hombre y naturaleza, intercambiaban sus papeles antes de volver a encontrar cada uno su lugar en la historia.

En ellas emerge lo civilizatorio. Los mitos por su parte son a su vez narraciones variables según las culturas, que tienen como peculiaridad que cualquier sujeto puede tener cualquier predicado, que abren la posibilidad de que "todo puede pasar" y que pueden resultar de difícil comprensión para los profesionales⁷.

- notas
1. BAJIN M.M. Estética de la creación verbal. Ed. Siglo XXI. México 1985. Pág. 251.
 2. BAJIN M. Estética de la creación verbal. Ed. Siglo XXI. México 1985. Pág. 257.
 3. DE ROBERTIS Cristina: La palabra de los trabajadores sociales ** Lien Social Nº 439/23. Toulouse abril de 1998. Traducción de la autora.
 4. DELEUZE, Gilles. Conversaciones. Editorial Pre Textos. Valencia 1999. Pág. 68.
 5. DAHRENDORF Ralph La libertad de la palabra. Diario LA NACION Miércoles 18 de enero de 2006.
 6. PRADELLI, Angela. Narremos una historia que hable de nosotros. Diario Clarín. Buenos Aires 20-12-04. Pág. 43.
 7. A modo de ejemplo, resulta interesante mencionar que El Diario El Tribuno. San Salvador de Jujuy dio cuenta el 9 de octubre de 2005 que una peculiar denuncia fue realizada por una familia de campesinos residentes en el pequeño poblado de Santa Rosa, ubicado en la selva del departamento Guairá a unos 200 km al este de Asunción -Paraguay- contra el duende "Yasy Yteré" de la mitología Guaraní, por secuestrar a su hija de 4 años de edad. Yasy Yateré, un gnomo travieso de piel blanca, baja estatura y cabellos rubios acecha sólo de día las casas donde habitan niños para convencerlos a salir en busca de aventuras, según la mitología de los antiguos aborígenes. La fiscal señaló a la prensa "estamos trabajando con ellos desde su creencia, sin contradecirlos para ganarnos su confianza, evitando un antagonismo cultural para encontrar pistas que nos conduzcan hacia la niña perdida."

La narración también puede dar cuenta de los ritos. Entendemos por tales a las acciones colectivas prescriptas, no destinadas a una actividad práctica instrumental. Esos actos, repetidos por los actores sociales, subyacen en la misma organización y en sus pautas comunitarias y simbólicamente les aseguran el sostén del imaginario colectivo⁸.

Son al mismo tiempo medios expresivos, por tanto simbólicos, que ocultan, que refieren a cuestiones diferentes a las visibles, que condensan significados de los microcosmos de los participantes, pudiendo connotar separación, agregación, pasajes, diferenciar tiempo-espacio, y límites que son también culturales.

La conducta ritual es altamente significativa y requiere de análisis de signos y significaciones.

Al posibilitar su expresión se los hace visibles: el operador puede acceder a su conocimiento, a la comprensión del código y a su traducción.

Pero a su vez los relatos constituyen el acervo cultural de un pueblo, aluden a sus creencias, nos acercan a deseos, a temores, a las identidades individuales y colectivas.

A través de ellos se expresa el dolor y el placer, el hastío y la esperanza, los éxitos y fracasos, las incertidumbres y la contingencia de lo humano. Porque la narración es ritual y da cuenta del ethos, lo deontológico, la estética, lo religioso espiritual de un tiempo social.

Para que exista narración se requiere:

- Contenidos (algo para contar).
- Pensar en escenarios.

- Identificar caminos: lo que fue, lo que es, lo que no pudo ser o lo que podría ser.

- Imaginación para soñar nuevos paisajes.

Por ello puede:

- Desarrollar lo singular, lo único, la subjetivación, y registrar la presencia de lo heterogéneo, lo diverso, lo alter-nativo, lo heterogéneo (que complementa y enriquece)

- Favorecer la construcción de la identidad deontológica. La identidad también se narra..

La narración es central en nuestra construcción como sujetos y esto se vincula con la memoria, singular, colectiva, generacional, social.

.. "Parecería que nuestra vida transcurre y que la narración nos permite situar en un cierto orden de discurso esa vida. Primero vivimos, luego narramos, bajo las múltiples formas que puede adoptar esa narración. Pero existen concepciones con las cuales la identidad es una identidad narrativa, se compone de relatos del sí mismo, de cómo nos presentamos ante los demás, de diálogos, de interacciones de aquello que los otros conocen de nosotros, de vida que compartimos con los demás, desde el deseo, desde antes de nacer incluso, de cómo formamos parte de un lenguaje, de una tradición, de una familia"...

- Ponderar lo que el individuo puede producir o vivenciar

- Facilitar la construcción de criterios y gustos propios

- Promover la formación de un pensamiento crítico

- Estimular la participación constructiva

- Hacer volar la imaginación

En nuestra experiencia profesional, entrenamos nuestro oído para escuchar narraciones: historias narradas por personas que combinando elementos de su realidad exterior y de su mundo interno construyen relatos de sus propias vidas. Y nos imbuimos en su trama, la aceptamos o introducimos elementos para la reflexión, indagando acerca de los soportes que le han permitido, le permiten o le pueden permitir a los sujetos la travesía de vivir.

Quizá colaboramos para que identifiquen nuevos sentidos, recreen su escenario, visualicen la posibilidad de otros escenarios posibles, y construyan nuevas escenas.

Las técnicas participativas pueden contribuir al pasaje de transformación del ritual en lenguaje, favorecer la comunicación con y entre quienes trabajamos, en síntesis son medio propiciatorio para que las personas con las que trabajamos narren su historia, interpelen el mundo en que viven y se desplacen para transformarlo, pues, como ha señalado Juan Gelman, la palabra es también una herramienta de lucha¹⁰.

En tal sentido resulta emblemático el testimonio aportado por una interna¹¹ de la cárcel de Ezeiza "Las palabras son mi arma, con ellas me defiendo. Y también yo estoy jugando, invento, improviso palabras que no estoy segura de si existen. En el taller me libré de esa otra prisión que era el lenguaje de la tumba", dice Anna Magdalena, poeta y polaca, estudiante de periodismo, que sueña en tres idiomas, ya que tuvo el inglés como segunda lengua.

De la narración a la literatura

La narración puede dar lugar al pasaje a la lectura y a la escritura

La lectura es sin dudas una operación compleja, que requiere de esa capacidad infinitamente difícil: interpretar algo que ha sido escrito por otro. Leer es siempre, de algún modo traducir¹²-, porque lectura y escritura son acciones subjetivas, lo cual remite a la importancia de la hermenéutica. Es a través de la lectura que accedemos a la literatura, a la producción existente y que junto a su correlato, la escritura nos permite poner letra a lo narrado y efectuar el pasaje de consumidores a productores culturales.

La literatura combina: realidad/mito, lo verdadero y lo ficcional, lo social y lo natural, el mundo de las estructuras y el mundo de la vida. Y desnaturaliza, desvela, desarrolla, problematiza la realidad, el lenguaje, las convenciones.

8. CAO José Luis. Los ritos en ciencias sociales en Promoción Social Comunitario. Diéguez Alberto et al. Espacio Editorial. Buenos Aires 1998. Pág. 88.

9. ARFUCH, Leonor. Identidad como narración en Identidad, construcción social y subjetividad. 1er coloquio interdisciplinario de Abuelas de Plaza de Mayo. Página 68.

10. GELMAN Juan. Diario Página 12. Buenos Aires 13-9-2000.

11. Véase el artículo de RODRÍGUEZ Magdalena "Yo no fui", un libro de poemas de presas del penal de Ezeiza". Diario Clarín. Buenos Aires 17-10-05. En la jerga carcelaria argentina, a los penales se los llama "la tumba" y a los internos "tumberos".

12. SARLO, Beatriz -Diario Clarín. Buenos Aires 31-2-94.

Plantea el camino de lo que pudo ser o no pudo ser, de lo que tal vez fue y no se puede probar. Tiene una profunda intimidad y articulación con la crítica, lo cual la conduce necesariamente a la investigación y la entronca con las ciencias sociales con las que existe una relación de continuidad.

Otorga trascendencia a hechos que de otra manera permanecerían oscuros, situaciones imperceptibles pueden surgir nuevas, diferentes, reveladas por la tarea del escritor.

*José Saer pensaba que la literatura es trágica, que recomienza continuamente poniendo en suspenso todos los datos del mundo*¹³.

Pero además, la libertad que le confiere el arte le hace disponer de ventajas respecto de la ciencia, con la que comparte la tarea de generar conocimientos.

*...No hay nada de lo que la literatura no pueda hablar. Esa es su gloria y su poder. Aunque en ciertas circunstancias también es peligroso. Hay muchos que creen que la literatura no debería hablar de todo, ya sea por no poder escribir sobre sexo o sobre religión... La literatura siempre debe tomar cuestiones prohibidas de las que no se puede hablar, hasta que el acto de prohibir desaparezca. De vez en cuando se produce una pequeña victoria.*¹⁴

A su vez amerita destacar que la literatura favorece que fluya lo emotivo, los sentimientos y la utopía, que con la posmodernidad han pasado al exilio. Y tiene el beneficio de poder contar la propia versión.

En nuestro país y en latinoamérica la realidad se presenta con los rasgos de lo ficcional, del delirio. En este marco, los sueños y las utopías pueden constituirse en Norte de los procesos de cambio.

El autor húngaro Stephen VIZINCZEY, nos informa que *"La literatura es el reino de las verdades compuestas de emoción y conocimiento, Nos ayuda a sentir cosas racionalmente y a saberlas emotivamente. Ni siquiera la filosofía puede competir con eso"*¹⁵.

Por nuestra parte añadiríamos que tiene el beneficio de poder contar la propia versión.

El taller literario

Desde este marco teórico, validamos las técnicas de taller literario que son espacios de recuperación, resignificación y producción cultural como instrumentos del accionar profesional.

En ellos se recupera el don de la palabra, que es ruptura con el aislamiento, con la visión fragmentada del mundo a la que se nos induce a incorporar a través de "la caja boba" que endiosa el instante, que presenta los acontecimientos de modo histórico, sin idea de proceso.

A diferencia, en el taller literario se efectúa la lectura de la realidad, se analizan personajes y personalidades, se transmiten e intercambian saberes, se expanden conocimientos, se desacraliza la escritura, se favorece la expresión oral, los procesos comunicativos, se entablan diálogos que pueden facilitar la catarsis y permitir la ruptura con la soledad, con la depresión, se articulan espacios de liberación de emociones.¹⁶

También se conforman espacios que coadyuvan a la socialización de los asistentes y al entablamiento de relaciones interpersonales complejas, se favorece la comprensión de la alteridad, pues crear personajes supone pensar como "otro", darle la palabra, ponerse en su lugar, anticipar e imaginar sus acciones.

En tal sentido, el taller ubica a los miembros del grupo en el lugar de autor y lo lleva a ponerse *"afuera y a pensar todo el tiempo en el lector, lo cual es una forma de solidaridad"*... *La literatura da la posibilidad de resignificar a cada instante lo que te paso y esto tiene que ver con la identidad, con preguntarte quien sos y si al otro le pasa lo mismo que a vos*¹⁷.

Y se constituye en ámbito de conformación de identidades grupales o barriales, en los que se recupera la memoria. Pero además, en ellos los estereotipos y prejuicios, los mitos toman visibilidad, lo instaurado se desnaturaliza...

Asimismo los talleres desarrollan la imaginación. No podemos obviar que para escribir, el principal don es la imaginación, con ella el autor construye un mundo de personajes, puede rearmar la realidad a través de un relato y reelaborar un mundo nuevo.

Y si bien en literatura la verosimilitud está en la coherencia con la lógica del relato, no en su relación con la realidad objetiva, la tarea de los participantes tributa a advertir que no hay un camino único.

Aproxima a la poesía: que es a síntesis de la palabra y posibilita crear o recuperar la

métaphora y correr, en lo cotidiano, el velo de la belleza. En síntesis en ellos la palabra sirve para dar cuenta del mundo social y del mundo interior.

Pero además da lugar a que los cuerpos los cuerpos fallados, que en la enfermedad objetivan el dolor de vivir, den cuenta de los procesos singulares que los atraviesan, de las trayectorias que conducen a "La vida puerca", que según Arlt es la vida de los pobres, y escriban su historia, que es la "otra" historia, que aproxima a lo social.

13. Comentario de Mario Benedetti en Nostalgias del presente. Diario Página 12 Buenos Aires 7-7-91.

14. BARNES, Julián. Entrevista de HINDE POMERANICE -Clarín. Buenos Aires. 28-7-94.

15. Reportaje a Stephen VIZINCZEY. Hungrier - Budapest. Diario Página. Buenos Aires. 12- 17-12-95.

16. Magdalena "Yo no fui. Un libro de poemas de presas del penal de Ezeiza", destaca la perspectiva subjuntiva de la escritura, ese decir de unas voces que quieren que las cosas "sean".

17. SACCOMANO, Guillermo: " Uno escribe para saber quien es". Diario Página 12. Buenos Aires, 17 de mayo de 2006.

Bibliografía

ALVARADO, Maite et al: Teoría y práctica de un taller de escritura. Ed. Altalena

ARVATOV, Boris Lenguaje poético y lenguaje práctico. Traducción PANESI, Jorge. Ficha de clase. Facultad de Filosofía y Letras UBA.. Buenos Aires.2005

BACHELARD, Gaston: Epistemología (Textos escogidos por Dominique Lecourt), Anagrama, Barcelona 1973.

BAJIN M. Estética de la creación verbal. Ed. Siglo XXI. México 1985.

BRASLAVSKY, BERTA: "Educación Popular y Escuela Pública". Educación Popular Hoy. Cuadernos del Congreso Pedagógico- Ed. EUDEBA-. Buenos Aires. 1987.

CIRIGLIANO, Gustavo: "La Educación Popular se define según el Proyecto del país. Cuadernos del Congreso Pedagógico- EUDEBA- Bs. As. 1987. Pág. 23 a 33.

DE ROBERTIS, Cristina: "La palabra de los trabajadores sociales ". Lien Social Nº 439/23 abril de 1998-Francia-Traducción de la autora.

DELEUZE, Gilles. Conversaciones. Editorial Pre Textos. Valencia 1999.

DELEUZE, Gilles: En el medio de Spinoza. Ed. Cactus. Buenos Aires. 2005

FEIJOO, M. del Carmen-HIRCHMAN, Sarah: Gente y Cuentos. Educación Popular y Literatura. CEDES- Bs. As. 1984.

FOURIEZ, Gerard:Alfabetización científica y tecnológica- Bruselas De Boeck 1994.

FREIRE, Héctor: El auge de los talleres (literarios) Revista Propuestas. Año 1 nº 3. Buenos Aires 1999. Coordinación de

Educación No Formal. Secretaría de Educación, Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

GARCIA CANCLINI, Néstor: Políticas Culturales en América Latina. Ed. Grijalbo. México-1987.

GARCIA CANCLINI, Néstor: "Consumidores y ciudadanos. Conflictos multiculturales de la globalización". Editorial Grijalbo-México 1995.Pág.24 a 35.

HEIDEGGER, M: El Ser y el tiempo. Fondo de Cultura Económica. México 1971.

HELLER, Agnes: Sociología de la vida cotidiana. Editorial Península, Barcelona, 1977.

HERNANDEZ, Isabel: "La Educación Popular en la Argentina" en Saber Popular y Educación en América Latina. Ediciones Búsqueda-CEAL- Bs. As. 1985.

MEJIA, Marco Raúl: ¿Resucita el Modelo de la Educación como Formación del Capital Humano? La Piragua- N ° 4-C. E. A. A. L. 1º Semestre - 1994-Santiago-Chile.-

MELANO, María Cristina
-Sentidos y contrasentidos del trabajo social con grupos.

Revista del Colegio de Asistentes Sociales y Trabajadores Sociales del Distrito de Gral. San Martín- Año 3-Números 13 y 14-San Martín- Pcia. de Buenos Aires.1999.

-Técnicas Dramáticas y Procesos Socio Educativos". Revista Trabajo Social Nº 18. Montevideo- Uruguay- 2000 o en Revista Treball Social Nº.159.Barcelona- 2001.

Escritura y Trabajo Social. Del autor al lector. Revista "Alternativas Nº 11. Universidad de Alicante. España.2004.

- El registro en Trabajo Social: estilos y lecturas. (Repensando lo obvio). Servicio Social & Sociedad Nº 38- Sao Paulo- 1992 o en Revista Uruguay de Trabajo Social Año 6 Nº 12. Montevideo. 1993;"

- "Pistas para la sistematización de Técnicas Participativas en Trabajo Social". Anuario- Departamento de Servicio Social- Universidad Nacional de Mar del Plata - Mar del Plata. Año 2.1997.

- "Un Trabajo Social para los nuevos tiempos". Editorial Lumen- Hvmnitas. Buenos Aires 2001.

- "La travesía de la intervención. Teoría, método y técnicas participativas en trabajo social". Revista Servicios Sociales y Política Social. Nº 58. Madrid.2002.

- "Técnicas Participativas. Entre el arte y la ciencia" en Revista "Cuadernos de Trabajo Social- Carrera de Trabajo Social- Facultad de Ciencias Sociales UBA-AÑO 1- Nº 1-. Buenos Aires. 1995.

- La Polifonía de la Educación No Formal - Revista Propuestas Nº 2-Buenos Aires.1999.

PEREZ, Esther: "Qué es hoy la educación popular para nosotros". En "Educación Popular, Experiencias y desafíos". Ed. Universidad Popular. Madres de Plaza de Mayo. Lanús 2001.

RODRIGUEZ BRANDAO, Carlos: "Estructuras Sociales de Reproducción del Saber Popular" en Saber Popular y Educación en América Latina. Ediciones Búsqueda- CEAL-Bs. As. 1985.

SIRVENT, María Teresa: Precisando términos.... ¿Pero es sólo cuestión de términos? Revista Propuestas Nº 1- Educación No Formal-Secretaría de Educación- Gobierno de Buenos Aires. Buenos Aires.1999

SIRVENT, María Teresa: "Una perspectiva de la Educación Popular"- Revista Espacios- Fac. de Filosofía y Letras- UBA Nº 10- Buenos Aires.1991.

SOLVES, Hebe: "Taller Literario- Una alternativa de aprendizaje creador". Ed. Plus Ultra- Buenos Aires. 1987.

TEDESCO, Juan Carlos: Educación No Formal, en Conceptos de Sociología de la Educación. Centro Editor de América Latina. Buenos Aires. 1980.

TORRES, Rosa María: "De críticos a constructores: Educación popular, escuela y < educación para todos>, en: Educación de Adultos y Desarrollo- Nº 47- Bonn- 1996.

El punto de encuentro familiar (PEF). Entre la polivalencia y la diversidad

José Vicente Pérez Cosín
Carmen Castillo Cejas

Resumen

El objeto de este artículo es profundizar en el conocimiento de los Punto de Encuentro Familiar (en adelante PEF), analizar su funcionamiento ante la creciente demanda de este tipo de recurso y, al mismo tiempo poner de manifiesto la relevancia de la mediación familiar como alternativa al litigio judicial en los procesos de pre-ruptura, post-ruptura y recomposición familiar.

En cualquier caso lo que parece deseable es la introducción de una dinámica de intervención social diferente, que contemple soluciones y alternativas a las nuevas problemáticas y circunstancias familiares, en un recurso con escasa presencia social pero con una eficacia muy elevada.

Abstract

The object of this article is to penetrate into the knowledge of the Point of Family Meeting (in forward PEF), to analyze his functioning before the increasing demand of this type of resource and, at the same time to put of manifest the relevancy of the family as alternative mediation to the judicial litigation in the processes of pre-break, post-break and family alteration.

In any case what seems to be desirable is the introduction of a dynamics of social different intervention, which contemplates solutions and alternatives to the new problematic ones and family circumstances, in a resource with scanty social presence but with a very high efficiency.

Palabras clave

Punto de encuentro, espacio neutral, menores, conflicto familiar y mediación familiar.

Key words

Point of meeting, neutral space, minors, family conflict and family mediation.

Autores José Vicente Pérez Cosín

Doctor en Sociología, Master en Gerencia de Servicios Sociales y Diplomado en Trabajo Social. Profesor de Trabajo Social. Director de un CEAM en la ciudad de Sagunto.

Carmen Castillo Cejas

Diplomada en Trabajo Social. Trabaja en el Hospiral de Sagunto de la Generalitat Valenciana.

El punto de encuentro familiar (PEF). Entre la polivalencia y la diversidad

La dinámica familiar ha estado sometida históricamente a continuos procesos de cambio, acrecentados en las últimas décadas con la aparición de una pluralidad de modelos de funcionamiento familiar. En este sentido, la aparición de nuevas necesidades requiere de nuevas estrategias y nuevos programas de apoyo.

Cuando una pareja rompe y se inician procesos de separación o divorcio, tienen que renegociar todo tipo de aspectos: económicos, legales y relacionales. En ocasiones, no es un proceso fácil y las dificultades para establecer una comunicación mínima que permita resolver cualquier tipo de conflicto, son múltiples. En lo concerniente a los hijos/as, miembros de la familia que en mayor medida se ven afectados emocionalmente por el conflicto, sufren por no poder disfrutar de sus padres en las condiciones deseadas.

Los hijos tienen derecho a mantener un contacto adecuado y en numerosas ocasiones, el padre o la madre ponen obstáculos. Suele ser quien posee la guarda o custodia del menor. Si aparece el obstáculo, la relación padres e hijos quedará determinada por una resolución forzosa de las instancias judiciales. En el ámbito judicial, sobre todo en los juzgados de familia, han manifestado la necesidad de encontrar espacios confortables y neutrales para facilitar la relación afectiva con los hijos/as en donde puedan encontrarse de una forma más normalizada.

Los PEF se definen generalmente como un recurso que facilita las relaciones a las familias en proceso de ruptura, separación o divorcio, que necesitan de

un apoyo técnico y de un espacio neutral que favorezca las relaciones entre hijas/os, padres, madres u otros familiares. En el PEF el equipo profesional pretende ayudar, fundamentalmente, a los hijos en su nueva situación familiar, consecuencia de la separación de sus padres o bien de la separación del menor de sus padres, por motivos de protección social.

Las recientes transformaciones de la familia

Mayoritariamente la familia es la institución que facilita la incorporación de los individuos a la sociedad desde el comienzo de la vida y cumple con una función esencial para todos, la socialización. A la sociedad le ofrece su apoyo y a cada individuo le abre el camino hacia el proceso básico de socialización (ELÍAS, 1997).

La sociedad española ha sufrido una gran transformación en las tres últimas décadas (ALBERDI, 1999) y la institución familiar está en el centro de todos estos cambios. Aparecen nuevos valores y nuevas ideas que producen inseguridad y llevan a unas formas de convivencia menos definitivas, menos inamovibles y más igualitarias. La familia, grupo primario de la sociedad, se ha visto afectada, como institución, por todos los cambios económicos y políticos, y se ha transformado.

Es cierto que existen problemas derivados de estos cambios y nos encontramos con muchos conflictos consecuencia de la transformación de los valores tradicionales (FLAQUER, 1997). Las cifras de divorcios se identifican frecuentemente

como síntomas de decadencia de la familia, aunque no son más que indicadores de unas nuevas relaciones familiares y es cierto que, aunque viene a remediar males peores, la ruptura de un matrimonio produce consecuencias indeseadas en el resto de la familia. Hay quien ve en el divorcio un ataque a la familia y no es así necesariamente, puesto que genera oportunidades de formar una nueva familia, quizá más satisfactoria que la inicial.

Desde una perspectiva legislativa los rasgos que observamos en la familia española actual se apoyan fundamentalmente en las reformas políticas que modificaron las leyes relativas al matrimonio y a la familia en 1978 y en 1981. La estructura general de las relaciones de matrimonio y de parentalidad sufrieron una transformación total con el diseño que de ellas hizo la Constitución de 1978 y las reformas del Código Civil de 1981.

Ambas normas no entran a definir qué es la familia, esto permite una gran variedad de interpretaciones, abriendo nuevas posibilidades para satisfacer una serie de demandas que se plantean en los momentos actuales, tanto por exigencia de una serie de colectivos históricamente marginados (homosexuales o madres solteras), como por los avances científicos y tecnológicos que nos confrontan con nuevas posibilidades de configuración de las unidades familiares.

La legalización del divorcio en 1981 fue, finalmente, el detonante de la ruptura con un modelo de familia tradicional, además de este cambio tan significativo, la reforma de 1981 refleja, en la forma y modalidades de acceder al divorcio, el tipo de matrimonio o familia que se proponen a partir de entonces en la sociedad española.

Es en este contexto de cambio de la estructura familiar cuando entra en juego y con una vital importancia, la mediación familiar. La mediación, entendida como la participación de una tercera persona neutral en una disputa o negociación entre dos partes, es muy antigua y está ampliamente extendida en todo el mundo.

La mediación familiar puede ser definida (BOLAÑOS, 2001) como una intervención en un conflicto o una negociación por parte de una tercera persona aceptable a las partes, imparcial y neutra, sin ningún poder de decisión y que pretende ayudarlas a que ellas mismas desarrollen un acuerdo, un "entente" viable, satisfactorio y capaz de responder a las necesidades de todos los miembros de una familia, en particular, de los hijos e hijas.

Los objetivos que pretende la mediación familiar son:

- Ayudar a los padres que viven una ruptura familiar y en cualquier estadio del proceso de separación o divorcio en que se encuentren a llegar a decisiones pactadas como alternativa a la "lucha" entre ellos para ganarse la confianza de sus hijos e hijas.
- Ayudar a los dos progenitores a mantener el contacto con sus hijos e hijas y a compartir su rol paterno y materno a pesar de la interrupción del matrimonio y de su convivencia.
- Ofrecer una alternativa al litigio judicial, que se considera más largo más costoso, tanto económica como emocionalmente y menos satisfactorio.

En relación a la infancia también se han producido cambios importantes en cuanto a su tratamiento por el marco legal. No sólo porque todos los niños tienen, al nacer, los mismos derechos respecto de sus progenitores, sino porque ya no son los hijos la justificación o el fin de la unión entre los padres.

Por otra parte los niños han cobrado un mayor valor social (PÉREZ COSÍN y BUENO ABAD, 1997) y no sólo porque haya aumentado su importancia al reducirse su número y elevarse la calidad de los cuidados que se le dan, sino, fundamentalmente, porque el Estado se ha convertido en garante de sus derechos. La familia no es ya la única institución responsable de la infancia. Las Administraciones Públicas competentes en materia de Servicios Sociales asumen de forma subsidiaria estas responsabilidades en caso de que los padres desaparezcan o no cumplan con sus obligaciones.

La protección de menores integra un conjunto de actuaciones cuyo propósito es el de prevenir y corregir las situaciones de desamparo en que se pueda encontrar cualquier menor de edad, que también exige una pluralidad de respuestas adaptadas a las necesidades y circunstancias de cada caso.

El ejercicio de las competencias en materia de protección de menores en España es ejercido por los entes autonómicos. Fue la reforma del Código Civil operada por la Ley 21/1987 de 21 de noviembre la que determinó y definió el papel de las entidades públicas en los procesos de protección y guarda de menores. Todo esto sumado al proceso de transferencias competenciales que han

ido asumiendo las Comunidades Autónomas y desarrollando en sus Estatutos de Autonomía les lleva a ejercer plenamente la competencia en la materia de instituciones de protección de menores.

Este sistema de protección del menor incluye a cualquier menor de edad civil en España, es decir cualquier persona menor de 18 años, nacional o extranjero, que se encuentre en una situación de desamparo, esté residiendo o esté ocasional y transitoriamente en España. Los menores extranjeros aunque no residan legalmente en España, pueden estar bajo la tutela y guarda de la Administración Pública competente.

La creación de los PEF

Ante este amplio espectro de transformaciones surge la creación de los PEF, motivada por la necesidad de dar respuesta a una problemática cada vez más importante en la sociedad actual.

En la Comunidad Valenciana se establecieron por vez primera en el 2001. Inicialmente en Valencia y posteriormente en las provincias de Alicante y Castellón. Están gestionados por la propia Administración Autonómica o por entidades colaboradoras (vía contrato o subvención).

La finalidad concreta del PEF es garantizar la seguridad y el bienestar del menor (hijos/hijas). Siendo un lugar de transición, constituye una alternativa de intervención temporal orientada a la normalización del régimen de visitas, hasta que desaparezcan las circunstancias personales que motivaron la necesidad de este recurso o los progenitores asuman sus responsabilidades

parentales, respecto de cumplir los acuerdos relativos al régimen de comunicación y/o relación con sus hijas/os.

El objetivo general del PEF es garantizar el derecho fundamental del menor a mantener la relación con ambos progenitores, parientes o allegados, después de la separación, estableciendo los vínculos necesarios para su buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional. Y preparar a los padres para que en un futuro puedan mantener la relación con sus hijos con plena autonomía y con independencia del propio servicio.

Es fundamental detallar los siguientes objetivos específicos:

- Facilitar la entrega y devolución de los hijos/as entre los padres garantizando el cumplimiento del régimen de visitas y la seguridad del menor.

- Mejorar la forma en que los hijos/as pueden compartir el tiempo con los progenitores no custodios y la familia extensa de éstos.

- Reducir el número de denuncias por el incumplimiento en el régimen de visitas.

- Facilitar orientación profesional a los padres respecto a los regímenes de visitas y otros aspectos relacionados con el cuidado de los hijos/as.

- Disponer de información fidedigna sobre las actitudes y aptitudes parentales que ayude a defender, si fuera necesario, los derechos del menor en otras instancias administrativas o judiciales.

- Permitir a los menores expresar, sin temor y con libertad, sus sentimientos y necesidades frente al progenitor no custodio y sus familiares.

- Preparar a los padres separados para que en un futuro puedan mantener la relación con sus hijos con plena autonomía sin necesidad de utilizar este recurso.

Respecto de los beneficiarios del recurso podemos contemplar los siguientes perfiles: hijos de padres en proceso de separación o divorcio; padres separados o divorciados sin espacio adecuado para poder estar con sus hijos, a juicio de Servicios Sociales Municipales, y familias en las que el juez ha determinado la utilización de este espacio para hacer el intercambio de los/as menores separados de sus padres biológicos con medida de protección en acogimiento familiar, sea esta propia o ajena al menor, cuando así lo solicite la entidad pública con competencia en protección de menores.

Funcionamiento del PEF

El acceso al PEF viene condicionado desde distintos ámbitos, tanto por derivación de la Instancia Judicial como por derivación de los Servicios Sociales Especializados de la Conselleria de Bienestar Social. En Castellón, concretamente, la Administración de Justicia tuvo conocimiento de la función y finalidad del PEF e inicio contacto directo con los profesionales del Centro para establecer el sistema de remisión de los casos. El Equipo Técnico está formado por: Psicólogo/ a, Trabajador/ a Social y Técnico/ a de Animación Sociocultural, que componen la plantilla de profesionales del centro.

A partir del protocolo de derivación de la entidad y de los informes psicosociales que le acompañen, los profesionales del PEF comienzan sus actividades: en un principio, se recogen datos personales, de

localización y de contacto del demandante, demandado y procuradores o abogados de los litigantes. El mismo protocolo de derivación marcará el tipo de actividad que se desarrollará, que básicamente será: entrega y recogida de menores, visitas no supervisadas y visitas supervisadas.

Con la recopilación de los datos anteriores se abre un expediente. A continuación y según la resolución de la sentencia se valora el caso por el equipo profesional, proponiendo la intervención necesaria, el horario de las visitas y la cita para la primera entrevista que será de carácter individual y en distinta fecha para cada progenitor, con la finalidad de evitar encuentros que pueden incidir negativamente en el desarrollo de las posteriores entrevistas y visitas.

Previamente a la entrevista se hace entrega a cada parte de una copia de la normativa del centro para su conocimiento, ratificando su aceptación con la firma de su consentimiento. El respeto a la norma debe ser escrupuloso, en caso contrario, los profesionales pueden tomar las medidas oportunas. En la primera entrevista, se trata de establecer un primer contacto y obtener una valoración inicial del sistema familiar así como la concreción de aspectos específicos del régimen de visitas. En posteriores intervenciones, tanto individuales como grupales, se exploran aspectos como: la estructura y funcionamiento general de la familia; situaciones sanitarias, económicas y laborales, apoyo social y diagnóstico de los estresores; características psicológicas de los progenitores y de los menores; aspectos educativos, aspectos

generales y específicos del régimen de visitas.

Las visitas son de dos tipos: las tuteladas, son aquellas llevadas a cabo dentro del centro, bajo la supervisión del Psicólogo/a o Trabajador/a Social quienes ofrecerán pautas para mejorar la relación paterno-filial y evitar situaciones de conflicto. Y las no tuteladas, son visitas que se realizan en el centro y supervisión es más superficial ya que la relación paterno-filial se presenta sin conflictos y no requiere un apoyo constante para poder desarrollarlas de manera normalizada. Asimismo, se producen intercambios en donde los progenitores acuden para recoger y entregar al menor habiendo permanecido con ellos el tiempo que se establezca en el auto judicial (unas horas, un fin de semana,...).

La metodología de trabajo, requiere de la intervención psicosocial individual y familiar. Partiendo de la valoración inicial del sistema familiar, de la observación realizada durante el cumplimiento de los regímenes de visitas, y de las manifestaciones de los padres y de los menores. Incluso podemos efectuar intervenciones psicológicas y sociales en el nuevo sistema familiar, para eliminar obstáculos y actitudes negativas en el logro de los objetivos, que son primordialmente la independencia del recurso.

En todo momento, se garantiza la confidencialidad del contenido de las visitas así como de los intercambios entre las partes, sin perjuicio de la obligatoriedad de emitir informes sobre la evolución (seguimiento) o cualquier tipo de incidencia que puntualmente surja, a los organismos administrativos o judiciales competentes, que lo soliciten.

Análisis de una experiencia: el PEF de Castellón

Tras este breve recorrido sobre el significado, finalidad y metodología de trabajo del PEF, iniciamos el conocimiento del perfil de los usuarios, la tipología de relaciones, así como la diversidad de problemáticas que se dan en este recurso social, sin olvidar la valoración de la satisfacción que los propios usuarios han realizado como indicador más relevante en torno a la calidad de este dispositivo y como patrón de su idoneidad para la cobertura de las necesidades que pretende atender.

El contexto social de nuestro análisis, desde el punto de vista espacial, lo identificamos en el PEF de la ciudad de Castellón, durante el curso 2005-2006. Para el análisis hemos combinado las técnicas siguientes: análisis documental de las memorias del PEF Cruz Roja Juventud de Castellón de los años 2005 y 2006; los expedientes individuales de los menores y sus familias; encuesta "ad hoc" y la observación participante de las dinámicas internas durante un período de cuatro meses.

Perfil de los usuarios

Después del análisis de los resultados de la encuesta se desprenden los siguientes perfiles tipo, como podemos observar con mayor detalle en los gráficos del 1 al 9 (ver anexos):

- La edad de los usuarios oscila entre los 28 y los 46 años.
- La edad de los niños oscila entre 2 y 16 años.

- La nacionalidad mayoritariamente es española.

- La situación familiar más común es de divorcio.

- Poseen un nivel de estudios primarios siendo personas asalariadas la mayoría y de entre ellas más hombres que mujeres los que están en situación laboral activa.

- La mayoría han convivido en pareja entre 1 y 5 años.

- El miembro que realiza la visita (no custodia) es mayoritariamente el padre.

- El lugar de residencia es disperso, aunque mayoritariamente residen en la ciudad de Castellón.

- La media de hijos por pareja es de uno.

Se observa una diferencia en cuanto a número de mujeres españolas ligeramente superior al de los hombres, así como el de los hombres marroquíes, ello es debido a la existencia de una relación exogámica entre mujer de nacionalidad española y hombre de nacionalidad marroquí.

La tipología de relaciones

Del análisis documental hemos obtenido información suficiente para poder categorizar los diferentes tipos de relaciones que se dan en el PEF estableciendo la siguiente correlación:

- *Relaciones paterno-filiales*: son las que se establecen entre padre e hija/ hijo. Tal y como hemos reflejado en el perfil del usuario es el tipo de relación mayoritaria donde se establece y/o reestablece el vínculo entre ambos.

- *Relaciones materno-filiales:* son las que se establecen entre madre e hijo/ hijo. Con este tipo de relación se establece y/o reestablece el vínculo entre ambos.

- *Relaciones abuelos-nietos:* son las que se establecen entre abuelos maternos o paternos y sus nietos.

- *Relaciones de acogimiento familiar:* son aquellas que intentan conseguir la relación entre la familia biológica y el menor. En estos casos el menor se encuentra en régimen de acogimiento con familia educadora o extensa y la relación se establece y/o reestablece para facilitar al menor el contacto con su familia biológica.

- *Relaciones entre los usuarios y los técnicos:* este tipo de relación se da con frecuencia porque el usuario demanda la intervención del técnico, sobre todo cuando el técnico decide que necesita realizar una intervención, ofreciendo ayuda personalizada con el fin de proporcionar herramientas y estrategias necesarias que mejoren la comunicación y la relación en el interior de la familia. Este tipo de relación es básica, obviamente en situación de conflicto cada una de las partes tiene una percepción distinta sobre la evolución del mismo.

- *Relaciones entre los técnicos y los menores:* este tipo de relaciones son las más frecuentes e importantes para establecer vínculos de confianza y respeto entre el técnico y el menor. Se procura que cada menor tenga un/ a técnico de referencia para favorecer una comunicación más fluida y abierta.

La diversidad de problemáticas atendidas

- Dificultades relacionadas con el menor.

El menor se muestra contrario a relacionarse con el progenitor no custodio. En la mayor parte de las ocasiones, la conducta del menor está motivada porque ha pasado mucho tiempo desde la separación de los padres y el menor no ha establecido contacto frecuente con el progenitor no custodio. Otra de las causas de esta problemática radica en el cumplimiento del régimen de visitas que se venía realizando en el domicilio del progenitor custodio, provocando situaciones conflictivas o enfrentamientos entre las partes en presencia de los menores. El PEF se ofrece como espacio neutral para las visitas hasta la normalización de la situación. En algún otro caso la negativa del menor estriba en la no aceptación de una nueva situación de pareja del progenitor no custodio.

El menor muestra actitud de miedo hacia el progenitor no custodio. En estos casos existen precedentes de situaciones de malos tratos, bien en presencia de los menores o sobre ellos mismos. Otra causa radica en el incumplimiento de los horarios o fechas en la devolución o en las entregas establecidas para los menores a sus progenitores custodios. *El menor no tiene conocimiento de la existencia del progenitor.* Las circunstancias personales pueden conllevar a una situación de separación entre el progenitor y el menor a una edad muy temprana, y con el transcurso del tiempo

la figura del padre o madre pueda aparecer como extraña en el entorno del menor.

- **Dificultades relacionadas con los progenitores.**

Negativa de ambos progenitores a establecer cualquier tipo de comunicación o negociación. Ante estas situaciones las intervenciones de los profesionales se focalizan en conseguir reducir las tensiones, intentar un acercamiento entre las partes, tratando de flexibilizar posturas, proporcionando las habilidades necesarias para mejorar la comunicación y el intercambio que faciliten una progresión positiva del caso y la posibilidad de la independencia del recurso.

Falta de acuerdo o negativa a cumplir el horario estipulado en la sentencia respecto de visitas y periodos vacacionales. Estas situaciones son habituales y requieren que el equipo técnico intervenga con ambos progenitores para llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos, con una modificación de horarios, o si se trata de acuerdos sobre periodos vacacionales, modificación de fechas de entrega o recogidas. En cualquier caso, ambos progenitores firmarán la modificación de horarios y se remitirá el nuevo acuerdo al juzgado para su toma en consideración. Se puede solicitar al juzgado un cambio de horario si no existe otra solución. La manipulación de la voluntad del menor. La detección de estas actitudes es de vital importancia, y todavía más importante, es la habilidad de los profesionales para poder detectar y

evaluar la posibilidad de manipulación de los menores por parte de un progenitor en detrimento del otro, lo que se conoce como Síndrome de Alienación Parental (GARDNER, 1999). Estas situaciones, obviamente, entorpecen la relación y la imagen real que el progenitor no custodio quiere ofrecer a su hija/ hijo. Ante el diagnóstico de este síndrome es necesaria la intervención profesional con ambas partes para contrastar opiniones y hacerles comprender que los intentos de manipulación en la relación del hijo con sus padres, perjudica a todos, y sobre todo existe un coste emocional en el menor, evidente y progresivo.

La satisfacción de los usuarios del PEF

El instrumento que ha hecho posible la evaluación de la satisfacción de los usuarios del PEF, es la encuesta realizada ad hoc. El análisis lo describimos en las tablas que a continuación exponemos, y su interpretación nos permitirá apuntar algunas conclusiones. Hemos podido elaborar un total de 28 encuestas de un total de 58 casos. La muestra corresponde casi al 50 % del Universo. El muestreo ha sido intencionado por la especificidad del recurso y la necesidad de obtener una información cualificada, y por supuesto no probabilístico aunque la fiabilidad de los resultados es muy alta.

Conocimiento de la existencia PEF	Amigos	Familiares	Otros	Total
SI	6(33)	1(100)	9 (100)	16(57)
NO	12 (67)	0	0	12(43)
Total	18	1	9	28 (100)

Tabla Nº1. Conocimiento existencia PEF. 2006. (%). N= 28.

La mayoría de las personas encuestadas conocían la existencia del PEF (57%) aunque la paridad con el desconocimiento está muy cercana, lo que nos permite afirmar que el

conocimiento en torno a este recurso social, entre la población general, es todavía escaso. La fuente mayoritaria que les ha permitido el conocimiento del PEF ha sido a través de otras personas ajenas a su entorno más cercano (profesionales, etc....).

Opinión previa	Valor absoluto	%
Positiva	8	28
Negativa	1	5
Indiferente	6	21
No conocía el recurso	13	46
Total	28	100

Tabla Nº2. Opinión sobre el PEF antes de conocerlo. 2006. N=28.

El 46% de los usuarios no conocían el recurso y por lo tanto, no tenían una opinión previa al respecto, pero uno de

cada tres usuarios conocedores del recurso tiene una opinión positiva sobre el mismo.

Espacio neutral	Valor absoluto	%
Totalmente conforme	22	78
Algo conforme	1	4
Algo en desacuerdo	3	10
Totalmente en desacuerdo	2	8
Total	28	100

Tabla Nº 3. Consideran el PEF un espacio neutral. 2006. N=28.

El 78% de los usuarios consideran al PEF un espacio neutral válido para la finalidad que persigue, resultado que

confirma la idoneidad del recurso para los objetivos que debe cumplir.

Es necesaria su existencia	Valor absoluto	%
Totalmente conforme	20	71
Algo conforme	6	21
Algo en desacuerdo	1	4
Totalmente en desacuerdo	1	4
Total	28	100

Tabla Nº 4. Necesidad del PEF. 2006. N=28.

El 71% de los usuarios consideran que es necesaria la existencia del PEF para restablecer las relaciones con sus hijos, lo que permite reforzar la importancia del crecimiento

de este recurso social en los ámbitos en donde hay más demanda, especialmente en ciudades intermedias de más de 25.000 habitantes en donde se ubiquen juzgados de familia.

Grado de satisfacción	Valor absoluto	%
Muy bueno	21	75
Bueno	5	17
Regular	0	0
Malo	2	8
Total	28	100

Tabla Nº 5. Satisfacción con el trabajo profesional del PEF. 2006. N=28.

Tres cuartas partes de los usuarios sienten una gran satisfacción con el servicio que les prestan los profesionales PEF, garantía

de la eficacia del mismo e indicador de las potencialidades que tiene ante situaciones de mediación familiar.

Trato profesional	Valor absoluto	%
Muy respetuoso	25	89
Amable	0	0
Indiferente	3	11
Desagradable	0	0
Total	28	100

Tabla nº 6. Trato de los profesionales. 2006. N=28.

La satisfacción respecto del trato que dispensan los profesionales en el PEF, es muy positiva, el 89% de los usuarios consideran que el trato de los profesionales es muy respetuoso y acorde a sus necesidades. La capacidad de empatizar y la competencia como mediadores da como fruto este resultado tan positivo.

Valorar la atención	Valor absoluto	%
Muy buena	25	89
Buena	1	4
Regular	2	7
Mala	0	0
Total	28	100

Tabla nº 7. Satisfacción sobre la atención recibida. 2006. N=28.

La tabla anterior nos describe y confirma el excelente resultado que ha obtenido, en general, el recurso del PEF. El 89% de los usuarios consideran que la atención que han recibido ha sido muy buena. Esta plenamente en consonancia con el trato que los profesionales han demostrado, añadiendo en esta cuestión la parte del personal de recepción y acompañamiento.

Valoración de las instalaciones	Valor absoluto	%
Muy buenas	8	28
Buenas	9	32
Regular	8	28
Malas	3	12
Total	28	100

Tabla nº 8 Valoración de las instalaciones del PEF. 2006. N=28.

La satisfacción sobre el entorno físico y las instalaciones del PEF, es más positiva que negativa, aunque la diferencia es escasa, el 60% opina que son muy buenas y buenas, contra el 40% que opina que son regulares y malas. Podemos interpretar que existe una valoración imprecisa de las instalaciones, es decir, carente de unanimidad. En este sentido, obtenemos un indicador de que deben

mejorarse o al menos adaptarse más a las necesidades de los usuarios. Las situaciones que en el PEF se viven requieren de un alto grado de intimidad y confidencialidad, y en un centro muy concurrido no puede ofrecerse sin unas medidas especiales que garanticen y preserven, la privacidad de las emociones vividas del resto de usuarios.

Estancia de los menores	Valor absoluto	%
Se encuentran agusto	17	61
Se encuentran un poco agusto	2	7
No demasiado agusto	9	32
Les es indiferente	0	0
Total	28	100

Tabla Nº 9. Satisfacción de los menores en el PEF. 2006. N=28

La mayoría de los usuarios considera que sus hijos se encuentran a gusto durante su permanencia en el centro, aunque un tercio de los mismos no está muy

satisfecho, indicador de que los perfiles pueden estar condicionando las respuestas a esta pregunta, el ser progenitor custodio o no determina un nivel de satisfacción u otro.

Resultado esperado	Valor absoluto	%
Completamente	20	71
En parte	5	18
En nada	3	11
Es muy distinta	0	0
Total	28	100

Tabla Nº 10. Satisfacción de expectativa respecto del PEF. 2006. N=28

Sobre lo que no hay duda entre los usuarios es respecto de la satisfacción de sus expectativas en torno al PEF, el 71% de los usuarios están completamente de

acuerdo en la relación entre la atención recibida y el servicio que esperaba recibir. El cumplimiento de la expectativa esperada, reafirma también la idoneidad de este recurso social.

Colaborar para mejorar el servicio	Valor absoluto	%
Si	27	97
No	1	3
Total	28	100

Tabla Nº 11. Expectativa de mejora del PEF. 2006. N=28.

Observamos que la disponibilidad frente de la colaboración con los profesionales es muy positiva, el 97% de los usuarios considera que la

colaboración en la realización de esta encuesta influirá en la mejora del servicio. Encontramos en este resultado, un indicador de la eficacia futura.

Ha mejorado la relación	Valor absoluto	%
Completamente	14	54
En parte	6	23
En casi nada	3	11,5
En nada	3	11,5
Total	26	100

Tabla Nº 12. Mejora la relación con sus hijos. 2006. N=28.

La eficiencia del PEF está en un termino medio, aunque la balanza se inclina claramente hacia el lado positivo, el 54% de los usuarios considera que ha mejorado la relación con sus hijos como consecuencia del su paso por el PEF. Debemos tener presente que el progenitor custodio no ha visto su relación con sus hijos alterada pues convive con ellos, a diferencia del no custodio que seguirá percibiendo la presencia de barreras aunque de forma más atenuada.

Para finalizar este análisis que ratifica al PEF como un recurso social en alza, especificar que el total de casos atendidos en el año 2004 ascendió a 75 mientras que en el año 2005 fueron 104, lo que supone un incremento del 30% aproximadamente, según datos extraídos de las memorias correspondientes al Punto de Encuentro Familiar Cruz Roja Juventud de Castellón.

El escollo principal que impide la evolución de las visitas (PÉREZ COSÍN y BUENO ABAD, 1997) hacia una progresión positiva es el posicionamiento férreo entre los progenitores, a la *no comunicación* entre ellos, convirtiendo en obstáculos insalvables aspectos que en la vida cotidiana pasarían completamente desapercibidos. Es de suma importancia poder distinguir los elementos estables de los circunstanciales, en los conflictos, para poder realizar la intervención más idónea.

No encontramos una relación causal entre perfil de usuario y uso del recurso, la diversidad: en edades, tiempo de relación, lugar de residencia, número de hijos, situación laboral; es la constante.

Las relaciones paterno/materno- filiales son beneficiosas para ambos. Hemos podido confirmar que las visitas sirven para disipar, y en muchos casos romper, la imagen que el progenitor custodio proyecta hacia el hijo/a de su padre o madre, por lo tanto el menor puede conocer mejor a su progenitor y tratar de tener una relación más normalizada, con el tiempo.

Podemos señalar que el Punto Encuentro Familiar, es un recurso social que ejerce de marco o espacio neutral respecto del derecho recíproco del menor a mantener relaciones con el progenitor no custodio, así como el derecho de este a mantenerlas con sus hijos/ as. Quizá el progenitor no custodio no lo manifieste como derecho, si no más bien, como agradecimiento por la existencia de este recurso, gracias a los cuales puede ejercer el derecho de ver a sus hijos/as.

La necesidad de promover un conocimiento amplio de este tipo de

recurso familiar y social, es indiscutible y urgente. A través de nuestra encuesta hemos podido comprobar que el 57% de los usuarios conocían el recurso a través de sus abogados, lo que significa que el conocimiento se establece a partir del inicio del conflicto familiar y no previamente, es decir, el PEF todavía no es conocido por la mayoría de las personas que componen la sociedad, en general.

Conclusiones

El haber conocido de cerca esta tipo de recurso social, nos permite con toda seguridad manifestar su necesaria ampliación y difusión. Debemos avanzar en la creación de una Red de Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad Valenciana y en el resto de Estado Español, dando respuesta así, a una demanda social y jurídica creciente.

De igual modo creemos necesario abordar las soluciones a las situaciones de conflicto familiares con la máxima rapidez posible, aspecto que no se da habitualmente por las propias características de los procesos judiciales. Esta tipo de intervenciones (RIPOL-MILLET, 2001), en los PEF, ayudaría a no dilatar en el tiempo las visitas de los progenitores no custodios con sus hijos/as, y ayudaría a restablecer la relación paterno-filial de forma más natural y en consecuencia la evolución de las visitas sería menos traumática y más rápida.

Con frecuencia la sociedad olvida los derechos de los menores y los derechos de sus padres sobre todo del progenitor que no tiene la guarda o custodia, cuando la situación familiar es

conflictiva. Y esto no debe suceder en una sociedad avanzada y democrática como la que vivimos. No sólo debemos conocer los derechos fundamentales sino procurar las garantías para el cumplimiento de los mismos.

Queremos destacar la importancia de la labor profesional llevada a cabo en las intervenciones de los PEF tratando de reestablecer un mínimo de comunicación entre las partes, siempre en beneficio del menor hecho que, cuando se consigue, muestra que no hay nada imposible y aunque damos pasos pequeños podemos llegar a conseguir grandes cambios.

Que la familia está cambiando, es una realidad, y no tiene por que ser una realidad negativa, sino diferente (MARTÍN LÓPEZ, 1993). Los poderes públicos tendrán que poner en práctica medidas para atender esos cambios y transformaciones porque la familia está compuesta por individuos que necesitan sentirse protegidos.

Paradójicamente, la familia es el núcleo fundamental de nuestra sociedad y de la mayoría de las sociedades en general, así como el medio básico de socialización del individuo. Pero ante las situaciones de cambio en torno a las estructuras familiares, la sociedad no contempla a la par la creación de los instrumentos ni facilita los mecanismos que ayuden a la recomposición de sus miembros (BUENO ABAD, 2005). Es decir, mecanismos que recojan sus necesidades con el fin de restaurar la vida de las personas de la forma más natural posible y sobre todo que promuevan la comunicación entre sus miembros y el acceso a los servicios de mediación familiar tan necesarios y tan escasos, actualmente.

Como medida a corto plazo sería interesante y adecuado la puesta en marcha de la ley de Mediación Familiar de la Comunidad Valenciana Ley 7/2001, de 26 de noviembre, Reguladora de la Mediación Familiar en el ámbito de la Comunidad Valenciana que contempla la creación de Puntos de Encuentro Familiar dependientes de la Administración de Justicia y que a fecha de hoy está sin desarrollar. A largo plazo, creemos necesaria una actuación preventiva, desde la educación, sobre los valores sociales en general y sobre la igualdad entre géneros en particular.

A modo de reflexión final no quisiéramos finalizar nuestra modesta aportación, sin dejar constancia, según nuestro criterio, de los aspectos en los que debería mejorar el PEF en un futuro:

- Creemos necesaria una mayor difusión hacia la sociedad, así como facilitar el acceso al mismo, de modo que se conozca su existencia y su finalidad, no únicamente entre aquellas personas ya están inmersas en un proceso de separación o divorcio, sino por toda la población.

- Dedicar más tiempo y los recursos necesarios para poder realizar un trabajo social con mayor profundidad, a nivel de intervención individual, que incluya un seguimiento posterior a la baja en el recurso.

Como hemos venido señalando la diversidad y la polivalencia, son características que confieren identidad a los PEF. Son constantes en este tipo de recursos y en este sentido, puede constituir, además, un instrumento de medición (observatorio) de los cambios

sociales ante los procesos de intervención familiar, cambios que el Trabajo Social debe y tiene que analizar para poder ofrecer alternativas y soluciones a las nuevas circunstancias, y contribuir en lo posible a la transformación de la sociedad.

Bibliografía

ALBERDI, I. (1999). *La Nueva Familia Española*. Madrid. Taurus.

BOLAÑOS, I. (2001). *Estudio descriptivo del Síndrome de Alienación Parental en procesos de separación y divorcio. Diseño y aplicación de un programa piloto de mediación familiar*. Tesis doctoral (Xarxa TDX). Barcelona. Universidad Autónoma de Barcelona.

BUENO ABAD, José R. (2005). *El Proceso de Ayuda en la Intervención Psicosocial*. Madrid. Popular.

ELÍAS, N. (1990). *La Sociedad de los Individuos*. Barcelona. Península.

FLAQUER, LI. (1997). *El Destino de la Familia*. Barcelona. Ariel.

GARDNER, R. A. (1999). "Family therapy of the moderate type of parental alienation syndrome". *The American journal of family therapy*, 27, 195-212.

MARTÍN LÓPEZ, E. (1993). *Textos de sociología de la familia*. Barcelona. Rialp.

PÉREZ COSÍN, J. V. y BUENO ABAD, J. R. (1997). "Acogimiento familiar. Estudio de las interacciones ante las visitas familiares", *Alternativas*. Cuadernos de Trabajo Social, 7, pp. 135-158.

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

Referencias legislativas

Nivel internacional

Declaración de los Derechos del Niño del 20 de Noviembre de 1959.

Convención del Consejo de Europa de 1980, sobre Reconocimiento y Ejecución de Decisiones en materia de Guarda de Niños.

Convención de los Derechos del Niño, de Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989.

Resolución A 3 – 01722/1992 del Parlamento Europeo sobre la Carta de Derechos del Niño.

Convención Europea sobre el Ejercicio de los Derechos del Niño del 19 de Abril de 1996.

La Recomendación del Consejo de Europa nº R (98) del Comité de Ministros de los Estados Miembros sobre la Mediación Familiar y su exposición de motivos. (Adoptada por el Comité de Ministros el 21 de enero de 1998, en la 616ª reunión de los Delegados de los Ministros), que señala que se ha de asegurar la protección de los intereses del niño y de su bienestar especialmente en los problemas de custodia y derecho de visitas.

Nivel nacional

Constitución Española en su artículo 39.

El Código Civil en sus artículos 94, 154, 158 y 173.4.

Ley 21/1987 de 11 de noviembre, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de adopción.

La Ley 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, concretamente los artículos 2 y 11.2 letras b) y c).

La Ley de Enjuiciamiento Civil, Ley 1/2000 de 8 de enero, en su artículo 776.

Nivel comunidad valenciana

El reglamento de Medidas de Protección Jurídica del Menor en la Comunidad Valenciana aprobado por Decreto 93/2001 de 22 de mayo del Gobierno Valenciano.

Ley 7/2001 de 26 de noviembre, Reguladora de la Mediación Familiar en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

Anexo

GRÁFICO 1. DISTRIBUCIÓN POR EDADES

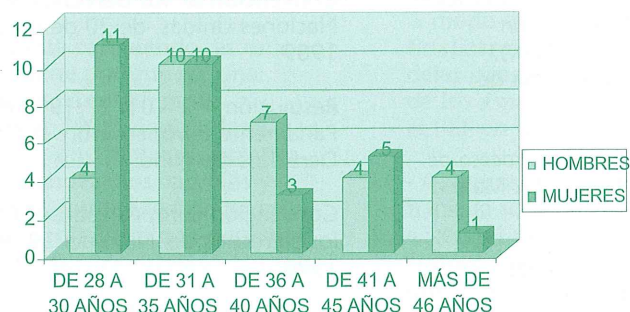


GRÁFICO 2. EDADES NIÑOS/NIÑAS

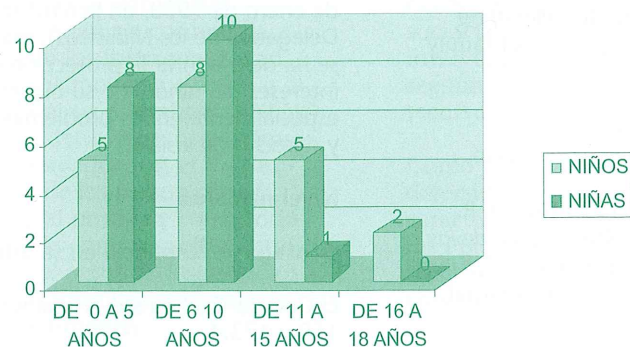


GRÁFICO 3. NACIONALIDAD DE LOS USUARIOS

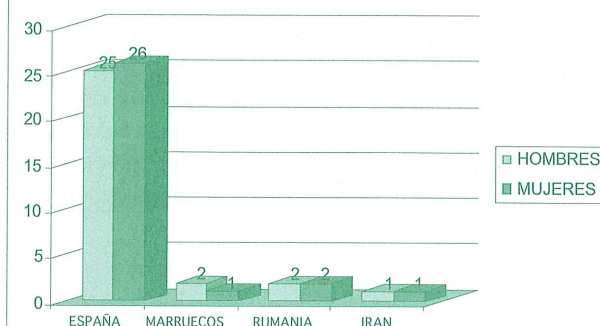


GRÁFICO 4. SITUACIÓN LABORAL

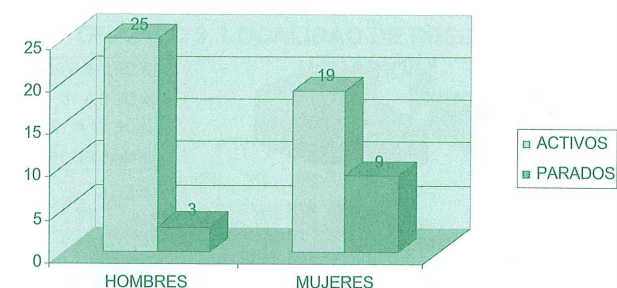


GRÁFICO 5. NIVEL ESTUDIOS USUARIOS

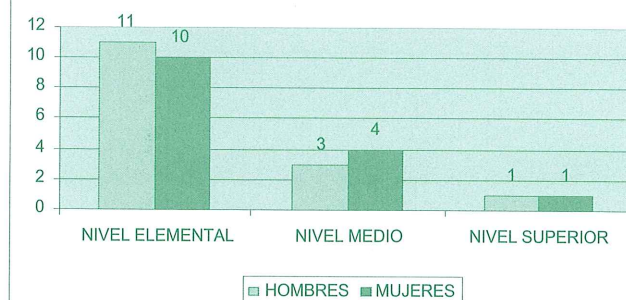


GRÁFICO 6. SITUACIÓN FAMILIAR

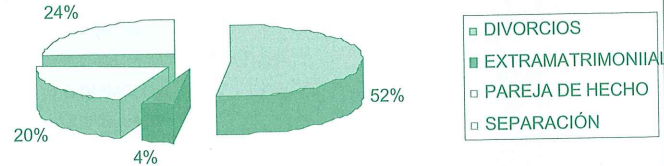


GRÁFICO 7. TIEMPO DE RELACION DE PAREJA

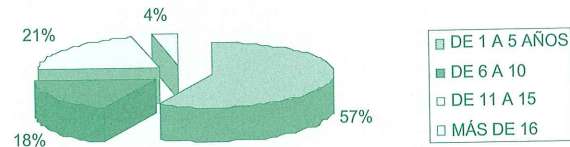


GRÁFICO 8. FAMILIAR QUE REALIZA LA VISITA

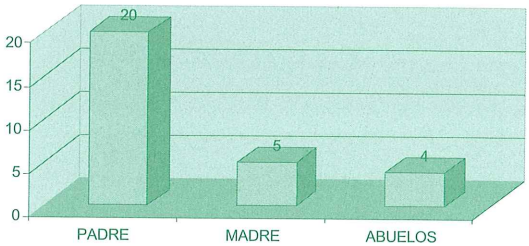
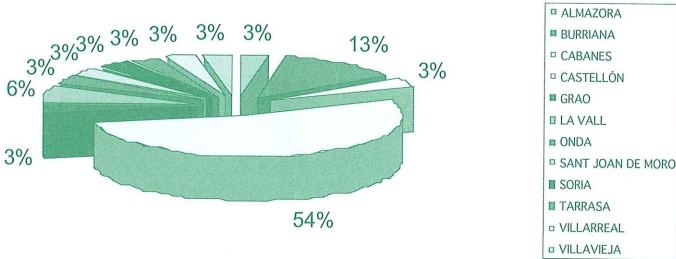


GRÁFICO 9. LOCALIDAD DE RESIDENCIA DE LOS
USUARIOS



Sección
libre



Ayudar a ayudarse a sí mismo

Charo Ovejas Lara

Resumen

La situación actual requiere posturas reflexivas y críticas en torno a la profesión, que a nuestro parecer se ha cargado de ciertas connotaciones negativas.

Se nos identifica con profesionales conocedores de recursos, observando una cierta burocratización de la práctica profesional y una identificación, progresiva e incorrecta, entre el Trabajo Social y los servicios sociales.

Es necesario romper la práctica tan socorrida de necesidad-recurso, romper la imagen de burócratas y administradores de recursos que inhibe la interacción persona-profesional.

En el artículo destacamos la relevancia de la práctica profesional en sí, *"la relación de ayuda/apoyo"* como recurso. Subrayamos el carácter terapéutico y educativo de la intervención y el papel activo de las personas en los procesos de ayuda, ambos con un objetivo, el desarrollo de las capacidades y recursos personales.

Abstract

The current situation requires reflexive and critical postures around the profession that to our to look like each other it has loaded of certain negative connotations.

We are identified with professional experts of resources, observing a certain bureaucratization of the professional practice and an identification, progressive and incorrect, between the social work and social services.

It is necessary to break the so aided practice of necessity-resource, to break the image of bureaucrats and resources administrators that it inhibits the interaction person-professional.

In the article we highlight the relevance of the professional practice like, *"the relationship of help / support"* as resource. We underline the therapeutic character and educational of the intervention and the active paper of people in the processes of help, both with an objective, the development of the capacities and personal resources.

Palabras clave

Trabajo Social, relación de ayuda/apoyo, sujeto activo, participación.

Key words

Social Work, relationship of help/support, active fellow, participation.

Autora

Charo Ovejas Lara

Directora Escuela Universitaria de Trabajo Social de Vitoria-Gasteiz. Universidad del País Vasco.

"Si seguimos haciendo lo que estamos haciendo, seguiremos consiguiendo lo que estamos consiguiendo".

Stephen Covey.

Desde diferentes ámbitos se plantea una crisis de identidad del Trabajo Social, que a nuestro juicio no es correcta. Consideramos que lo caracteriza el momento actual es una profunda reflexión en torno a la Disciplina y la profesión, lo cual contribuye a su desarrollo técnico, profesional y científico.

Una visión crítica de la profesión nos lleva a afirmar que el Trabajo Social se ha cargado de ciertas connotaciones negativas, que perfilan un trabajo diario caracterizado por el activismo, relegando a un segundo plano cuestiones fundamentales tales como la investigación, prevención, planificación y evaluación.

En este espacio presentamos una reflexión que pretende destacar el *Trabajo Social como recurso en sí mismo*, como elemento de promoción de recursos personales, destacando su papel de mediador y educador. Parafraseando a J. García Roca (1996:89)¹, diremos que el Trabajo Social es un "mediador de un universo cuyo capital son las mismas personas, con sus potencialidades y sus iniciativas".

Entendemos que es necesario retomar el carácter *dinamizador* del Trabajo Social, que en palabras de M. Aguilar y otros (1990:228)² supone potenciar aspectos tales como la capacidad de respuesta, la capacidad de crítica, de información y la movilización de recursos. Estamos de acuerdo con los autores cuando afirman

que "movilizar recursos se entiende actualmente, en muchas ocasiones, simplemente como tramitar prestaciones. No se entiende que movilizar recursos es movilizarse a uno mismo, movilizar a las personas".

Por otro lado, debemos poner de relieve que la complejidad, amplitud y dinamismo de la realidad social, abre un nuevo reto al Trabajo Social. Planteamos la necesidad de creatividad en las respuestas y el diseño de nuevas estrategias profesionales, debiendo subrayar aspectos tales como la propia relación profesional, la participación de los implicados, el acompañamiento, la necesaria autonomía personal y la no dependencia del sujeto, la mediación y negociación, etc.

Asimismo es necesario potenciar la solidaridad, lo comunitario, el ámbito preventivo, así como una intervención desde una perspectiva de planificación integrada, donde la participación es elemento consustancial al proceso. Todo ello exige un planteamiento interdisciplinar, que pretenda visiones integrales y globales, frente a visiones parciales y a la división en compartimentos estancos.

Consideramos además la necesidad de la supervisión profesional, que posibilita no solo mejorar la práctica, sino también sistematizarla y con ello avanzar en el desarrollo disciplinar.

Solo a modo de apunte, diremos que es necesario potenciar la investigación y la producción científica, así como mejorar nuestro perfil formativo y reforzar el carácter corporativo de la profesión.

Este panorama requiere un proceso de análisis y autocrítica, un cambio en las

posturas profesionales y para ello, frente al no cuestionamiento, son necesarias posturas reflexivas y críticas que inciten el debate e intercambio profesional.

Una reflexión en torno al Trabajo Social

Nos identificamos con M^a J. Escartín y E. Suarez (1994:13)³ y proponemos "el planteamiento de problemas, más que buscar soluciones fáciles o respuestas imprevistas, lo cual debe incitarnos a una reflexión crítica en torno al Trabajo Social".

Es necesario abordar cuestiones presentes y polémicas de nuestra práctica profesional, en esta línea R. Panigua (1996:161)⁴ nos dice que es necesaria "una reflexión sobre, de, desde y para la profesión (...) sobre cuestiones que afecten a la esencia misma de la profesión". Además estamos de acuerdo con el autor cuando plantea que el gran recurso en nuestra profesión es "lo humano".

Es cierto que se observa cierta burocratización de la práctica profesional que impide el desarrollo de las funciones del o la trabajadora social. Se nos identifica con profesionales conocedores de recursos y administradores de prestaciones, lo cual nos aleja del objeto-sujeto de intervención y provoca una progresiva e incorrecta identificación entre *Trabajo Social y Servicios Sociales*, debemos recuperar el papel educativo y mediador de la profesión.

Desde la década de los 90, diversos autores recogían ya esta preocupación, J. Stivill (1990:17)⁵ nos habla de un estereotipo de trabajador social, ofreciendo una imagen asociada a la caridad y las ayudas materiales, así describe una serie de

calificativos "ángel benefactor", "policía encubierta", "tapa agujeros", "mensajero de recados" y "gestor de recursos" entre otros.

Todo ello relacionado con una tendencia pragmática y burócrata, contribuye a una confusión de la imagen del Trabajo Social, que no hace justicia a nuestra profesión.

Es importante tener en cuenta que, como dice A. Ituarte (1.990:11)⁶ "la prestación de servicios o recursos, por sí misma, no sólo no ayuda a las personas a sentirse mejor y a resolver los problemas, sino que, salvo raras excepciones, ni siquiera sirve para paliar su malestar en términos generales, aunque pueda resolver una necesidad concreta".

1. GARCÍA ROCA, J. (1.996): "Preguntas y perfiles del Trabajo Social". En BERMEJO, F. J.: Ética y Trabajo Social. Universidad Pontificia de Comillas. Madrid, pp 79-103.

2. AGUILAR, M., CORERA, C., GAVIRIA, M. y LAPARRA, M. (1.990): "Una docena de mitos, síndromes, límites y mistificaciones acerca de los Servicios Sociales y el Trabajo Social". Documentación Social nº 79. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada. Caritas Española. Madrid. pp 217-244.

3. ESCARTÍN, M. J. y SUAREZ, E. (1.994). Introducción al Trabajo Social. AGUACLARA. Alicante.

4. PANIAGUA, R. (1.996): "Identidad profesional". En BERMEJO, F. J.: Ética y Trabajo Social. Universidad Pontificia de Comillas. Madrid, pp 160-161.

5. ESTIVILL, J. (1.990) "Diez interrogantes para una nueva década, la política social y los Servicios Sociales". Documentación Social nº 79. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada. Caritas Española. Madrid. pp 11-20.

6. ITUARTE, A. (1.990): "Trabajo Social y Servicios Sociales: aportes para una clarificación necesaria". Documentación Social nº 79. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada. Caritas Española. Madrid, pp 49-63.

Debemos además señalar, que la definición del objeto de Trabajo Social en términos de "binomio necesidad-recursos", marcó un periodo en la práctica profesional, conformando una intervención centrada en la aplicación de recursos sociales, olvidando la importancia de la propia intervención profesional y los recursos personales, viéndose imbuido en una burocratización creciente.

Destacamos el análisis de C. Martin Buabent (1992)⁷ quien nos dice que "si existiese correspondencia entre estos dos términos de manera lineal, no existiría campo de intervención porque en una línea no hay espacio, se trata de una función de correspondencia que podría suplir un ordenador".

Nosotros defendemos que es en el campo intermedio, entre las necesidades y los recursos, donde se sitúa la lógica del Trabajo Social, reforzando de este modo la idea del *trabajador social como recurso en sí mismo*.

Es necesario romper la práctica tan socorrida de *necesidad-recurso*, con el modelo profesional de puro burócrata y administrador de recursos, que nos ha convertido en mediadores entre demandas y recursos existentes, inhibiendo la interacción cliente-profesional, imposibilitando un análisis profundo de las situaciones reales, procediendo en muchos casos al etiquetaje de problemas y a ofertar recursos preestablecidos.

Es innegable que el avance en los servicios sociales ha contribuido al desarrollo del Bienestar Social, pero simultáneamente ha generado nuevos

estilos profesionales, acentuando el papel de burócrata del trabajador y trabajadora social, originando una confusión entre los servicios sociales y el Trabajo Social.

Desde una visión optimista, podríamos decir que nos encontramos ante un proceso de quiebra de ese modelo de Trabajo Social y ante la búsqueda de nuevas vías. Es en relación a esa idea, donde nos gustaría decir que creemos que los servicios sociales son instrumentos fundamentales para el Trabajo Social y espacio profesional-interdisciplinar por excelencia, pero de ninguna forma sustituyen la intervención profesional.

Entendemos que aún poniendo recursos a disposición de las personas, si no son capaces de lograr una comprensión de sí mismo, de sus potencialidades y debilidades y proyectar su cambio, estas personas circularán reiteradamente en la red institucional, reconociéndose incapaces de hallar soluciones a sus dificultades y cerrando su red de apoyo social.

Por todo ello, definimos la profesión en términos de *relación de ayuda* y nos identificamos con T. Zamanillo y L. Gaitan (1.991:30)⁸ cuando dicen que "*ciencia, técnica y relación humana son los tres elementos esenciales de nuestro acto profesional (...) y la relación humana es el componente sin el cual nuestro modo de proceder podría ser simplemente instrumental*".

Pretendiendo argumentar nuestro planteamiento, no podemos ignorar la *trayectoria histórica del Trabajo Social*, destacando la idea de *humanización del proceso social*.

Situamos la importancia de los llamados *precursores del Trabajo Social*, cuyas prácticas sociales pudiéramos calificar de innovadoras e incluso revolucionarias en su tiempo y marcaron una concepción y un referente básico para el Trabajo Social.

No podemos olvidar figuras tan representativas como *Jane Addams*, quien planteaba que los trabajadores sociales debían compaginar el desarrollo de la *ayuda mutua* con el logro de una mejora en la vida comunitaria; y por supuesto *Thomas Chalmers*, quien sentó los cimientos para el enfoque individual del Trabajo Social, destacando la idea de "*ayudar a ayudarse a sí mismo*", ideario posteriormente de la COS, la cual ofrece un interesante bagaje técnico, que pone el acento en la relación directa de ayuda.

Estas ideas, están presentes también en *M. Richmond*, quien ofrece la primera propuesta científica del Trabajo Social, contribuyendo a la configuración del Trabajo Social de Casos. Destacamos entre otros, su intento de configurar la disciplina, el talante educativo que imprime a la intervención, poniendo el acento en el desarrollo de la personalidad y la *participación activa de las personas en los procesos de ayuda*, resaltando la importancia de los recursos personales junto a los recursos sociales.

Por todo ello, definimos a Mary Richmond⁹ como la esencia de la identidad profesional, y destacamos su modo de entender el Trabajo Social como "*el arte de hacer cosas diferentes, para personas diferentes*".

Es referencia obligada Gordon Hamilton (1992)¹⁰, el autor desarrolla los presupuestos axiomáticos del Trabajo Social de casos y subraya la idea de la persona en términos de globalidad, como un *sistema biosicosocial que interactúa con una red* de individuos y sistemas sociales, un postulado básico en nuestro planteamiento, marcando la importancia de las relaciones de la persona con el medio.

En el ámbito de la intervención individual, no podemos dejar de mencionar a *Helen Harris Perlman* (1980:7)¹¹, quien sitúa a la persona como elemento activo en el proceso de ayuda, por lo cual será necesario reforzar los recursos internos de las personas, así como los externos del contexto. Este enfoque pone énfasis en la *relación profesional como medio para trabajar con las personas*.

notas

7. MARTÍN BUABENT, C (1.992). La ética y los fundamentos del Trabajo Social. Eslabón nº 16. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid.

8. ZAMANILLO, T y GAITAN, L (1.991): Para comprender el Trabajo Social. Verbo Divino. Navarra, pp 29-34.

9. GAVIRIA, M. (1.995): "Una relectura de Mary E. Richmond" en El Caso Social Individual y Diagnóstico Social -textos seleccionados. TALASA Ed. Madrid.

10. HAMILTON, G. (1992): Teoría y práctica del Trabajo Social de casos. Ed. Copilco. S.A. de C.V. México.

11. PERLMAN, H.H. (1980): El trabajo Social Individualizado. Barcelona. Rialp.

Acorde a nuestra línea de argumentación, es imprescindible la referencia a Carl Rogers (1975:54)¹², creador del enfoque no directivo, centrado en la persona. El autor utiliza el concepto de relación de ayuda, subrayando la capacidad del profesional para crear relaciones que faciliten el desarrollo de las personas y destaca el papel del o de la profesional, que interviene acompañando el proceso de intervención. En palabras del autor, *"consiste en una relación flexible, pero bien estructurada, que permite al sujeto/s alcanzar un grado de autocomprensión tal, que le permite adoptar medidas positivas a la luz de esta nueva orientación suya"*.

Rogers plantea la importancia de establecer una *relación efectiva con la persona* y afirma que las personas son capaces de analizar su situación y encontrar soluciones a sus propios problemas, para ello es necesario por parte de los y las profesionales, una empatía adecuada, calidez y autenticidad, que en ningún momento está reñida con la calidad de la respuesta.

Sin la intención de extendernos, traemos también aquí la referencia de W.A. Friedlander (1.981:594)¹³, un clásico en Trabajo Social, quien frente a las duras críticas realizadas al Trabajo Social, nos dice que el Trabajo Social a través de su intervención *"ha fortalecido su convicción de que la forma más eficaz y satisfactoria de asistencia a la gente es ayudarla a que se ayude a sí misma"*.

Por otro lado M. Payne (1995:85)¹⁴ se hace eco de la importancia de la *relación profesional* diciendo que *"el uso de la relación guarda un estrecho contacto con la idea de que el Trabajo Social es un proceso más que una cadena de acontecimientos"*.

separados. La relación hace que se sucedan las secuencias y se realicen las conexiones».

Esta afirmación supone que los y las profesionales de Trabajo Social analizan progresivamente con la persona, la perspectiva objetiva y subjetiva del problema, las debilidades y puntos fuertes, sus capacidades y su red social.

En sintonía con este planteamiento recogemos las palabras de C. De Robertis (2003:74)¹⁵ quien concibe al trabajador y trabajadora social como profesional de la ayuda, entendiendo que *"la ayuda es un conjunto de procesos y actos organizados con el fin de dotar a una persona de autonomía personal (...), permite pasar a una persona de una situación de incapacidad a una situación de capacidad"*.

La autora (1998:128)¹⁶ define la relación de ayuda en términos de colaboración, centrándose en *"el hacer y saber hacer del profesional"*. Acentúa la idea de trabajo *"con las personas"*, destacando la participación como elemento imprescindible y nos habla del contrato con el asistido como el medio más apropiado para la negociación del proyecto de trabajo con la persona. Lo define como *"una herramienta de trabajo que permite movilizar al asistido, desalienta la dependencia, permite obtener éxito rápido y es ante todo una herramienta para la evaluación de los resultados"*.

Por todo lo expuesto, definimos la relación trabajador social-persona como un elemento clave en la resolución de los problemas, y podemos afirmar que nuestra línea de argumentación ofrece una visión ecléctica en cuanto a los modelos teóricos de referencia; no obstante ponemos el énfasis en el modelo psicodinámico, en sus diferentes enfoques¹⁷,

el humanista y más en concreto el modelo centrado en el cliente de Carl Rogers, y el modelo sistémico- ecológico.

Desde nuestra perspectiva, es indudable la relevancia de la *práctica profesional*, y subrayamos el *carácter terapéutico y educativo* de la intervención.

Al respecto, J. Fernandez (2005:111)¹⁸ afirma que podemos considerar al trabajador y trabajadora social como un *"terapeuta social"*.

En esta línea expositiva situamos las aportaciones de A. Ituarte (1992:11), una autora de especial relevancia en este ámbito. En su libro, *"Procedimiento y proceso en Trabajo Social Clínico"*, define el Trabajo Social Clínico como una especialización del Trabajo Social y propone la intervención por medio de un *proceso psicoterapéutico*, afirmando que la utilización de recursos o medios sociales no es obligatoria, si bien puede ser necesaria y útil en ciertas ocasiones.

La autora propone que la utilización o no de recursos externos será siempre con acuerdo del profesional y el usuario, nunca debe existir imposición y que en el caso de que se utilicen recursos externos, tal utilización deberá integrarse en el conjunto del proceso terapéutico.

Defendemos el enfoque clínico en Trabajo Social, vinculado a las raíces de nuestra profesión, y estamos de acuerdo con X. Mendez (1998)²⁰ cuando define la intervención clínica como *"el conjunto de estrategias desarrolladas por el Trabajador Social de Casos en orden a lograr que el cliente desarrolle una comprensión de sí mismo y de su situación, comprometiéndolo activamente con el tratamiento"*.

notas

12. ROGERS, C. (1975): Psicoterapia centrada en el cliente. Buenos Aires. Paidós.
13. FRIEDLANDER, W.A. (1.981): Dinámica del Trabajo Social. Pax-Mexico. México, pp. 593-595.
14. PAYNE, M (1995): Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Barcelona. Paidós
15. DE ROBERTIS, C. (2003): Fundamentos de Trabajo Social. Ética y metodología. Nau Libres. Valencia.
16. DE ROBERTIS, C. (1992): Metodología de la Intervención en Trabajo Social. El Ateneo. Barcelona.
17. VISCARRET, JJ (2007): Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social. Alianza Editorial. Madrid. Destacamos las aportaciones de este autor, en cuanto que describe los diferentes enfoques de este modelo, funcional, psicosocial y de resolución de problemas, y aquellos aspectos de especial interés que plantearon las figuras clásicas en esta perspectiva, Richmond, Hamilton y Helen Harris Perlman.
18. FERNANDEZ GARCÍA, T (2005): Trabajo Social con casos. Alianza editorial. Madrid.
19. ITUARTE, A. (1.992): "Procedimiento y proceso en Trabajo Social Clínico". Colección de Trabajo Social. Serie Textos Universitarios nº 2. Consejo General de Colegios de AASS y Diplomados en Trabajo Social. Madrid, pp 11- 44. La autora presenta la siguiente definición: *"El Trabajo Social Clínico, trata a personas, familias y/o grupos pequeños que se encuentran en situaciones de conflicto manifestadas por problemas psicosociales, para que desarrollen sus capacidades tanto psicológicas como sociales, de forma que puedan hacer frente en mejores condiciones tanto a los problemas actuales, como a otras situaciones conflictivas que pudieran presentarse en el futuro, tratando de ayudarles a desarrollar su capacidad de comprensión -de sí mismos y de su entorno-, su tolerancia ante el sufrimiento y la frustración, así como su capacidad de utilizar adecuadamente sus propios recursos personales y los que ofrece el medio social"*.
20. MENDEZ, X. (1998): El Modelo Clínico de Intervención Psicosocial. Revista de Servicio Social Vol 1, Nº 1, Universidad de Concepción. Chile. La autora entiende que el Trabajo Social Clínico *"intenta construir una respuesta científica y profesional a los problemas de desajuste emocional, insatisfacción y carencias en todos los niveles, -económicos y afectivos- de gran cantidad de personas que se encuentran totalmente "desasistidas"*.

Completando esta reflexión destacamos, por su interés, la contribución de M^a D. García Hernández (2004)²¹. Desde una perspectiva constructivista, la autora destaca a la persona como constructora de significados, como agente de su propio cambio, y propone un cambio de enfoque con el que nos identificamos, el paso de un enfoque de riesgo a otro basado en el desafío, en las capacidades y las potencialidades de la persona.

A este enfoque se le ha denominado resiliencia y supone trabajar con las capacidades de los sujetos y sus apoyos sociales. El término, que proviene de la física, supone sobrevivir a la adversidad y se refiere a la capacidad de resistencia y recuperación, a la capacidad de salir fortalecidos y de recuperarse.

En esta línea y desde una perspectiva ecologista, encontramos las aportaciones de C. Villalba (2006:466)²², que nos habla de la necesidad de nuevos enfoques teóricos que aporten nuevas estrategias de intervención, y reitera la importancia de la resiliencia. Enfatiza las capacidades y recursos personales para *"prevenir, minimizar o sobreponerse a los efectos de la adversidad"*, se refiere a la adversidad en términos de *"proceso de afrontamiento que permita la promoción de la persona"*.

La autora subraya la oportunidad que se presenta a las y los trabajadores sociales en los momentos de crisis, entiende que es esencial *"saber escuchar, apoyar, empatizar, motivar y activar los recursos internos y externos de las personas y grupos con los que colaboran y trabajan"* (Villalba, 2006: 480).

Nos identificamos con las autoras y proponemos la necesidad de trabajar no

sólo sobre los factores de riesgo, sino desde la consideración de factores compensadores, contenedores o protectores que actúen en la emergencia del problema. En esta línea F. Casas²³, nos habla de *"prevención positiva"*, en cuanto que supone trabajar actitudes y motivaciones de las personas.

Para completar esta argumentación es de obligada referencia las aportaciones relativas al *"empowerment"*, y como reseña más próxima, la contemplada en el Libro Blanco de Trabajo Social, donde se plantea que el título de Grado debe capacitar al profesional para *"contribuir a la ciudadanía activa mediante el "empowerment" y la garantía de los "derechos humanos y sociales"*²⁴.

J. Hernández (2004:375)²⁵ plantea que el objetivo de nuestra intervención es la potenciación de la/s persona/s o el empowerment, además entiende que el principio de ayuda del trabajo social *"debe estar encaminado a la autoayuda"*.

Insistimos en este enfoque de la intervención, a pesar del desacuerdo de algunos profesionales expresado en términos como *"no quiero entrar en terrenos que no son de mi competencia"* o *"parece que hace terapia"*, así lo expresa D. Mustieles (1998:80)²⁶ cuando defiende este posicionamiento profesional.

Es importante recordar que el desarrollo de estos enfoques requiere cierta especialización y *calificación profesional*, que puede adquirirse con una formación complementaria y potenciarse con la praxis diaria y la supervisión profesional.

Debemos trabajar para conseguir trabajadores y trabajadoras sociales mejor formados, con las habilidades adecuadas para atender los problemas individuales, familiares y grupales tanto a nivel asistencial, como a nivel preventivo y terapéutico.

Estamos de acuerdo con F. Gómez (2000:10)²⁷ cuando nos dice que *"todos tenemos que aportar nuestro granito de arena para contribuir a cambiar el perfil del trabajo social. (...) dirigir sus esfuerzos, desarrollando habilidades, no sólo a aplicar los recursos sociales, lo cual es muy importante, sino también a desarrollar y fortalecer los propios recursos de los usuarios de los servicios sociales, potenciar su yo, pues con ello aumentará su autoestima y podrán hacer un mejor uso de sus habilidades para solucionar sus problemas."*

No podemos dejar escapar la oportunidad que nos brinda la próxima definición del Título de Grado en Trabajo Social. Es necesario el desarrollo de unas competencias profesionales que nos ayuden a situar *"la relación de ayuda"* como un recurso central de la intervención.

Para finalizar esta aproximación, diremos que estamos de acuerdo con T. Fernández y L. Ponce de León (2005:37)²⁸ cuando proponen sustituir el término *"relación de ayuda"* por el de *"relación de apoyo"*, definiendo ésta como *"un proceso rehabilitador y terapéutico de comunicación, que implica un compromiso profesional, en el que el trabajador social pondrá a disposición sus conocimientos y habilidades para favorecer la capacidad de autocomprensión personal del usuario en la resolución de una problemática concreta"*.

Competencias profesionales en la "relación de apoyo"

Por todo lo expuesto en el apartado anterior, es obvio que definir el Trabajo Social en términos de *"relación de apoyo"* supone establecer un objetivo prioritario, potenciar y desarrollar las capacidades de las personas, siendo la participación activa del sujeto el factor esencial que conduce a la autonomía personal, frente a la dependencia.

21. GARCÍA HERNÁNDEZ, M^a D. (2004): Comunicación interpersonal, desarrollo socio-afectivo y Acción social. Factores protectores del bienestar y acción social. Comunicación presentada al X Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales: Un mundo, mil culturas. Globalicemos la Solidaridad. Las Palmas. La autora analiza la resiliencia y los factores que considera protectores del bienestar (personales, afectivos y comunitarios).

22. VILLALBA (2006): El enfoque de Resiliencia en Trabajo Social. Acciones e Investigaciones Sociales. Zaragoza. Pp 466-496.

23. CASAS, F. (1.994): Prevención y calidad de vida en los niños. Forum nº 0, pp 171-177.

24. ANECA (2006). Libro Blanco del título de grado en Trabajo Social

25. HERNÁNDEZ ARISTU, J. (2004): Trabajo Social en la postmodernidad. Certeza. Zaragoza. pp 367-420.

26. MUSTIELES, D. (1998): "Objeciones a la teoría expuesta en el artículo: *"El proceso de intervención durante la entrevista psicosocial"*" Revista Trabajo Social Hoy. Nº 21. pp-70-86. A nivel internacional este tema está más elaborado y consensuado, siendo ejemplo claro de ello las aportaciones de la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales (NASW), donde ya en 1978 se reconoce la figura del trabajador social clínico.

27. GÓMEZ GÓMEZ, F. (2000): El trabajo social clínico. Enfoques para una formación de futuro. 3er. Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social. Escola Universitària de Treball Social de Barcelona. Mira Editores S.A., Zaragoza. pp. 7-16. El autor organizó el título de *"Experto en Modelo Sistémico-Relacional en Tratamiento Social: Contextos preventivos y terapéuticos"*.

28. FERNÁNDEZ GARCÍA, T (2005): Ob. citada.

Para ello es necesario el desarrollo de estrategias y técnicas que permitan al trabajador social abordar tres dimensiones:

1. La *comprensión* de las personas y su situación-problema, contribuyendo a que ellas entiendan y comiencen a dominar su situación y las claves de sus dificultades.
2. El *apoyo* para activar y movilizar los recursos personales, capacidades, potencialidades de las personas y su entorno.
3. La *motivación* al cambio.

Es imprescindible ayudar al cliente a que comprenda su situación y a tratar de encontrar la respuesta a sus dificultades, en este sentido nos identificamos con J. Bravo (2004)²⁹, quien entiende que «*el profesional dirija sus esfuerzos a que el usuario/a tome conciencia de su situación ayudándole a discriminar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de su situación con el objetivo de desmontar resistencias y temores para que la persona asuma un rol activo en su proceso de cambio, ser actor social, es decir, hacerse cargo de sus propias dificultades*».

Sin la intención de detenernos en el tema, creemos necesario apuntar que el diagnóstico es una de las asignaturas pendientes de la profesión, desde nuestro punto de vista una debilidad profesional³⁰.

Una reflexión interesante con relación a este aspecto la encontramos en J. Hernandez (2004:376)³¹, quien plantea la necesidad de que «*el o los clientes tengan la sensación real de haber contribuido a entender-diagnosticar su situación*», destacando de este modo, la relevancia del diagnóstico social.

Para ello, el autor propone la utilización de una metodología que denomina

comunicativa-reflexiva, poniendo de relieve el proceso comunicativo entre la persona y el o la profesional. (J. Hernandez, 2004:380-395).

Una vez realizado el diagnóstico con la persona, se trata de ofrecerle apoyo para *activar y movilizar recursos, capacidades y competencias personales*, sociales y, en su caso, económicas. Esto exige que el profesional sea más «*competente*» para trabajar con las familias y colaborar con otros sistemas que interaccionan con ella. Por último, con relación a la motivación, destacamos a W. Millar y su libro «*La entrevista motivacional*»³². El autor, discípulo de C. Rogers, plantea la necesidad de potenciar la motivación para el cambio, lo cual requiere la consideración de enfoques más directivos a través del desarrollo de la comprensión de las relaciones. Esta aportación es de especial interés en la práctica diaria del trabajador y trabajadora social, puesto que aporta principios y estrategias para potenciar la disposición al cambio de las personas.

Por todo ello afirmamos que este proceso de apoyo y acompañamiento *requiere el desarrollo de competencias profesionales*, aunque no podemos olvidar que junto a la capacidad técnica y social, la experiencia del profesional y la creatividad en las respuestas, son factores determinantes que permiten crear un clima colaboración y la toma de decisiones compartidas.

Es importante partir del «*saber hacer*» de los y las profesionales y potenciar la utilización consciente e intencionada de estrategias y técnicas que nos permitan escuchar, entender, hacer buenas preguntas y ponernos en el lugar del entrevistado.

Sin el ánimo de extendernos, diremos que *el desarrollo de competencias profesionales es algo hoy muy presente en la configuración del título de Grado de Trabajo Social*. En el documento que presentó la Comisión Mixta (Consejo General y Áreas de conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales) (2003)³³, se planteaba que el Perfil del Trabajador social se define en base a «*un conjunto de Competencias técnicas –conocimientos–(Saber), metodológicas –habilidades–(Saber hacer), de relación –participativas–(Saber estar) y personales –calidades y actitudes–(Saber ser), que permiten al Trabajador Social acceder a una determinada organización (Donde) en la que desarrollará una función orgánica (Qué) desde una perspectiva profesional concreta (Cómo).*»

El desarrollo de competencias profesionales³⁴ supone la interacción dinámica entre conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes. Podemos hablar de *competencias técnicas y transversales*, que podemos resumir del siguiente modo:

- *Competencia conceptual*: formación teórica.
- *Competencia técnica-metodológica*: formación metodológica, técnica-instrumental.
- *Competencia individual*: formación ético-afectiva.
- *Competencia social*: formación socio-comunicativa.

Todo ello exige el desarrollo de habilidades básicas para la intervención, es decir de destrezas y capacidades que se deben aprender y practicar para establecer una relación de trabajo positiva, que facilite la intervención profesional.

No olvidemos que las habilidades sociales son la «*caja de herramientas*», que por su carácter instrumental, permiten mejorar la efectividad para alcanzar los objetivos, y más en concreto de la relación profesional en sí.

J.M. León (1998:113-131)³⁵ nos habla de la necesidad de trabajar una doble línea en las habilidades sociales de Trabajo Social, por un lado en la relación del profesional con el usuario del servicio y por otro en la relación del profesional con el resto de profesionales, trabajo en equipo y cargos de Dirección.

29. BRAVO, J. (2004): Trabajo Social Terapéutico. Comunicación presentada al X Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales: Un mundo, mil culturas. Globalicemos la Solidaridad. Las Palmas.

30. OVEJAS, R (2005): *El diagnóstico en Trabajo Social ¿una debilidad profesional*. En Herramienta de Diagnóstico e intervención social. Gobierno Vasco. Vitoria-Gasteiz. pp 77-88.

31. HERNANDEZ ARISTU, J. (2004): Ob. citada. pp 367-420.

32. MILLER, W. y ROLLNICK, S. (2003): *La entrevista motivacional*. Paidós. Barcelona.

33. Comisión mixta Consejo General y Áreas de conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales (2003): «*Perfil profesional: Trabajador Social siglo XXI*».

34. En el Diccionario de Trabajo Social, se presenta una reflexión en torno a los conceptos de Competencias y Habilidades en Trabajo Social. OVEJAS LARA, R. (2007): «*Competencias y Trabajo Social*». «*Habilidades y Trabajo Social*». En Diccionario de Trabajo Social. Tirant Lo Blanch. Valencia. (En imprenta).

35. LEÓN, JM y Otros (1998): «*La formación del profesional de la intervención social y comunitaria en habilidades sociales*». En GIL, F y LEÓN, JM. *Habilidades Sociales. Teoría, investigación e intervención*. Síntesis. SA. Madrid. Pp 113-131.

Respecto a la relación con la persona, propone una línea de trabajo que pretende dotar a la persona de capacidades, entendiendo el Trabajo Social en términos de "entrenador en habilidades sociales", y paralelamente propone potenciar "una relación satisfactoria y eficaz con el usuario".

Para ello, es necesario el desarrollo de habilidades, técnicas y estrategias que faciliten las acciones profesionales, tales como: ofrecer información, proporcionar asesoramiento, clarificación de problemas, elaboración conjunta diagnóstico, recontextualización (ofrecer otra perspectiva de la situación), dar explicaciones (que, como y porque), prestar asistencia práctica-material, ofrecer apoyo (atención, ánimo, seguridad, ...), realizar orientación psicológica y social (terapia, counselling), potenciar participación de la persona, negociar objetivos y acciones, trabajar alternativas u opciones de intervención y motivar al cambio.

En este contexto, entendemos que es necesario el desarrollo de dos tipos de habilidades:

- *Habilidades para la comunicación* con efectividad: Asertividad, escucha activa, empatía, etc.
- *Habilidades para llegar a acuerdos y/o para la resolución alternativa de conflictos*: mediación y negociación, herramientas empleadas para crear un clima de colaboración y toma de decisiones compartidas.

Para finalizar diremos que la relación de ayuda/apoyo supone un proceso de acompañamiento y comunicación profesional-persona, y definimos la entrevista el procedimiento técnico por excelencia.

Vinculado con el primer apartado de este artículo, diremos que es importante tener en cuenta que la entrevista es la técnica donde se hacen operativas las teorías para tratar de conocer la situación e intervenir, es decir en ella quedan reflejados los modelos de intervención de referencia en los profesionales, ya que la entrevista requiere la utilización consciente e intencionada de conocimientos y estrategias, procedentes de la teoría y de la experiencia profesional.

La entrevista es el punto de partida de la relación de ayuda/apoyo, la herramienta esencial en el proceso de apoyo profesional, en palabras de T. Rossell (1998)³⁶, es una técnica y una relación interpersonal en la que se establece una interacción entre el trabajador social y la persona que acude al servicio. Debe ser algo más que la aplicación mecánica de una técnica, es importante tener claro que nada funciona por igual en todas las personas.

Entendemos que por la importancia e interés que la entrevista representa para el Trabajo Social, debe ser objeto de otra reflexión, pero a pesar de no detenernos en este punto, no podemos dejar de mencionar a varios autores que analizan la entrevista desde la perspectiva profesional como B. Gonzalez Cerezo y M^a J. Gallego (1.995)³⁷, L. Caceres, B. Oblitas y L. Parra

(2.000)³⁸, A. Sanchez Urios (2.000) y J. Hernandez Arista (2004)³⁹.

Al mismo tiempo por las técnicas y estrategias que proponen, de interés al Trabajo Social, traemos aquí la referencia a autores como A. Fernandez Liria y B. Rodríguez (2004)⁴⁰ W.H. Cormier y L.S. Cormier (2.000)⁴¹, y con relación al counselling, MC Martorell y R. Gonzalez (1.997)⁴².

Un último interrogante

Para finalizar la reflexión, planteamos varios postulados básicos para el Trabajo Social, subrayando algunas ideas mencionadas hasta ahora⁴³:

- A través de la relación de ayuda/apoyo, se pretende conseguir objetivos consensuados en un proceso negociado, que pretenden en último término que la persona recupere su "funcionalidad social".
- Entendemos imprescindible el protagonismo de las personas, consideradas desde su individualidad, siendo la persona y la propia relación profesional los ejes que vertebran una intervención.
- El trabajador o trabajadora social es el responsable de los procesos de acompañamiento. Ante dificultades tales como la pasividad, la dependencia, la hostilidad, el recelo, etc., asumirá una actitud de comprensión de las necesidades de cada persona, lo cual exige un talante mediador, empatía, asertividad, creatividad, flexibilidad, capacidad de análisis y capacidad de respeto, cualidades claves en el ejercicio del acompañamiento.

- Frente a intervenciones que generan dependencia, enfatizamos la participación, la promoción personal y social, la autonomía y capacitación del sujeto, utilizando la jerga inglesa hablaremos del empowerment.

- La intervención profesional requiere potenciar los recursos personales, humanos y sociales, siendo el desarrollo de redes sociales y del tejido social elementos claves en la identificación y resolución de los problemas y en la integración social.

- notas
36. ROSSELL, T. (1998): La entrevista en Trabajo Social. EUGE, Barcelona. 1998.
 37. GONZALEZ CEREZO, B. y GALLEGO, M^a J. (1.995): Entrevista y Trabajo Social. Ed. Gonzalez Cerezo, B. y Gallego, M^a J.
 38. CACERES, L, OBLITAS, B y PARRA, L.(2.000): La entrevista en Trabajo Social. Espacio ed.
 39. HERNANDEZ ARISTU, J. (2004): Ob. citada.
 40. FERNANDEZ LIRIA, A y RODRIGUEZ, B. (2004): Habilidades de entrevistas para psicoterapeutas. Desclee de Brouwer. Bilbao
 41. CORMIER, W. H. Y CORMIER L. S. (2.000): Estrategias de entrevistas para terapeutas. Desclee De Brouwer. Bibao
 42. MARTORELL, MC y GONZALEZ, R. (1.997): Entrevista y consejo psicológico. Ed. Síntesis. Madrid. Definen el counselling como una técnica orientadas a la resolución de problemas y basada en la terapia centrada en el cliente de Rogers, que consiste en el arte de hacer reflexionar a una persona por medio de preguntas, de modo que pueda llegar a tomar decisiones que considere adecuadas.
 43. OVEJAS, R (2005): Conclusiones para una reflexión. En Diagnóstico e intervención profesional. Herramienta informática para el Trabajo Social. Gobierno Vasco. Vitoria-Gasteiz. 89-93. En esta publicación se plantea la importancia del diagnóstico, realizando una reflexión en torno a la profesión y ofreciendo una herramienta que permite la sistematización del proceso de intervención profesional.

Sin la intención de extendernos, acercamos aquí las palabras de S. Navarro⁴⁴, quien plantea la necesidad de potenciar la adquisición de habilidades "que ayuden a las personas a relacionarse más y mejor, a saber formular demandas de apoyo, a poder acceder a fuentes de ayuda, a poder aprovechar los recursos del medio comunitario".

La autora describe las diversas fuentes de apoyo social, la red natural, las organizaciones de ayuda informal y los servicios de ayuda formal, y es en este último nivel donde sitúa a los trabajadores sociales, a los cuales atribuye 4 líneas estratégicas de actuación, "reforzar el apoyo de las redes naturales, facilitar la conexión con colectivos voluntarios, potenciar redes de ayuda mutua y estimular a personajes clave del entorno comunitario".

Nos identificamos con Villalba (1995)⁴⁵ cuando destacamos la importancia de organizar la familia como una red de ayuda mutua y la necesidad de potenciar las redes sociales como sistemas de apoyo social.

Desde nuestra perspectiva, debemos situar la "red" como estrategia de Trabajo Social familiar⁴⁶. Es importante trabajar en el ámbito relacional de la persona, situar la familia y las redes sociales como recursos claves, en cuanto que proporcionan relaciones significativas al sujeto, primando lo afectivo y emocional, y el intercambio mutuo de acciones a través de los procesos comunicacionales.

En un contexto más amplio situamos los Grupos de Autoayuda y de Ayuda Mutua, GAM, al respecto Lopez-Cabanas, M. y

Chacón, F (1997)⁴⁷ describen indudables beneficios que les podemos asignar, como el sentido de pertenencia, la estima social del sujeto, el desarrollo de identidades sociales y una participación social más satisfactoria.

Por todo ello, estamos de acuerdo con N. De la Red (1996:74) cuando plantea la necesidad de profundizar en el estudio de metodologías "capaces de promover dinámicas sociales que permitan incrementar la implicación de los ciudadanos en aquellos asuntos que afecten a su entorno social mediato, posibilitando así la ampliación y refuerzo de redes sociales que dificulten la génesis de procesos de exclusión y marginación"⁴⁸.

Debemos reforzar la consideración de la persona como sujeto activo del proceso, lo cual supone una práctica social donde la persona, la familia, las redes sociales y la comunidad y los recursos sociales se definen como recursos en el proceso de intervención, con un objetivo la capacitación de la persona.

Identificándonos con Damián Salcedo (1993:45)⁴⁹ entendemos que todas las formas de ayuda a las personas tienen un denominador común: «Mejorar su capacidad de elegir», el objetivo último es conseguir una persona autónoma, cuyo perfil sería el de una persona que tiene la capacidad y la oportunidad de elegir y de conseguir lo que ha elegido.

Indudablemente, el Trabajo Social es una profesión inmersa en un proceso de cambio y ante múltiples retos, por eso pensamos que tenía razón J. García Roca (1996:79)⁵⁰ cuando nos decía que "la grandeza del Trabajo Social le viene de su

capacidad para indagar, sondear y descubrir nuevas preguntas. La acción social no siempre se ejerce desde la certeza sino también desde la incertidumbre y la perplejidad".

Ante los nuevos retos, interrogantes y tendencias J. Fombuena (1992:25-32)⁵¹ nos dice que debemos ser "firmes" en nuestra formación científica y en nuestras diferencias con otros profesionales ayuda, "flexibles" para poder recibir y dar nuevos conocimientos, permiternos la duda e indefinición y adoptar una postura de "perplejidad" frente a nuestras actuaciones y a las de nuestro alrededor, manteniendo una actitud vital y de curiosidad.

Para finalizar diremos, que consideramos fundamental plantear interrogantes a nuestra práctica profesional, valorar aquellas cuestiones que consideramos afianzan y consolidan el Trabajo Social como disciplina y profesión, reflexionar sobre ella, sus posibilidades y limitaciones.

Seguimos retomando los interrogantes que planteaba F. Salinas (1990:7)⁵² en torno al Trabajo Social: ¿qué somos?, ¿qué queremos ser?, ¿qué nos dejan ser?, ¿qué nos impide ser como deberíamos? Y añadimos un último interrogante ¿qué debemos hacer para lograr lo que deseamos ser?

Bibliografía

AGUILAR, M., CORERA, C., GAVIRIA, M. y LAPARRA, M. (1990): "Una docena de mitos, síndromes, límites y mistificaciones acerca de los Servicios Sociales y el Trabajo Social".

Documentación Social nº 79. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada. Caritas Española. Madrid. pp 217-244.

ANECA (2006): Libro Blanco del título de grado en Trabajo Social.

44. NAVARRO, S. (2004): Redes sociales y construcción comunitaria. Editorial CCS. Madrid. pp. 47-53. La autora define Red social como "aqueel entretejido formado por las relaciones sociales que, en los diferentes ámbitos de vida, y con diferente grado de significatividad, vinculan a un sujeto con otros.

45. VILLALBA, C. (1995). Intervención en redes. Documentación Social. Nº 98, 105-119.

46. OVEJAS LARA, R. (2000): "Familia y cambio social: una nueva filosofía en la intervención". En SIMÓN, L.: y REJADO, M: Familias y Bienestar social. Tirant lo Blanch. Valencia. En este artículo se analiza la necesidad del trabajo social en redes. Pp 137-182.

47. LOPEZ-CABANAS, M. y CHACÓN, F. (1997): Intervención psicosocial y servicios sociales. Un enfoque participativo. Editorial Síntesis. Madrid. Los autores realizan una interesante reflexión en torno a los grupos de auto ayuda y el apoyo mutuo, que aconsejamos repasar a todos aquellos interesados en lo que denominamos GAM, grupos de ayuda mutua.

48. DE LA RED, N. (1996): "Formación en Trabajo Social como exigencia ética". En BERMEJO, F. J.: "Ética y Trabajo Social". Universidad Pontificia de Comillas. Madrid. pp 47-78.

49. SALCEDA, S. (1993): "El papel de la autonomía personal en el Trabajo Social". En Revista de Trabajo Social Nº 130. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y AASS de Catalunya. Barcelona.

50. GARCÍA ROCA, J. (1996): Ob. citada.

51. FOMBUENA, J. (1992): "La intervención en Trabajo Social desde la base: una mirada y una posición". En Revista de Servicios Sociales y Política Social nº 27. Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid. pp. 25-32.

52. SALINAS, F. (1990): Presentación de la Revista de Documentación Social nº 79. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada. Caritas española. Madrid.

BRAVO, J. (2004): Trabajo Social Terapéutico. Comunicación presentada al X Congreso Estatal de Diplomados

CACERES, L, OBLITAS, B y PARRA, L. (2.000): La entrevista en Trabajo Social. Espacio ed.

CASAS, F. (1.994): Prevención y calidad de vida en los niños. Forum nº 0, pp 171-177.

Comisión mixta: Consejo General y Áreas de conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales (2003): Perfil profesional: Trabajador Social siglo XXI.

CORMIER, W. H. Y CORMIER L. S. (2.000): Estrategias de entrevistas para terapeutas. Descleé De Brouwer. Bibao

DE LA RED, N. (1.996): "Formación en Trabajo Social como exigencia ética". En

BERMEJO, F. J.: Ética y Trabajo Social. Universidad Pontificia de Comillas. Madrid. pp 47-78.

DE ROBERTIS, C. (1992): Metodología de la Intervención en Trabajo Social. El Ateneo. Barcelona.

DE ROBERTIS, C. (2003): Fundamentos de Trabajo Social. Ética y metodología. Nau Libres. Valencia.

ESCARTÍN, M. J. y SUAREZ, E. (1.994): Introducción al Trabajo Social.

AGUACLARA. Alicante.

ESTIVILL, J. (1.990) "Diez interrogantes para una nueva década, la política social y los Servicios Sociales". Documentación Social nº 79. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada. Caritas Española. Madrid. pp 11-20.

FERNANDEZ GARCÍA, T (2005): Trabajo Social con casos. Alianza editorial. Madrid
FERNANDEZ LIRIA, A y RODRIGUEZ, B. (2004): Habilidades de entrevistas para psicoterapeutas. Descleé de Brouwer. Bilbao

FOMBUENA, J. (1992): "La intervención en Trabajo Social desde la base: una mirada y una posición". Revista de Servicios Sociales y Política Social nº 27. Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid. pp. 25-32.

FRIEDLANDER, W.A. (1.981): Dinámica del Trabajo Social. Pax-Mexico. México.

GARCÍA HERNÁNDEZ, Mª D. (2004): Comunicación interpersonal, desarrollo socio-afectivo y Acción social. Factores protectores del bienestar y acción social. Comunicación presentada al X Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales: Un mundo, mil culturas. Globalicemos la Solidaridad. Las Palmas.

GARCÍA ROCA, J. (1.996): "Preguntas y perfiles del Trabajo Social". En BERMEJO, F. J.: Ética y Trabajo Social. Universidad Pontificia de Comillas. Madrid, pp 79-103.
GAVIRIA, M. (1.995): "Una relectura de Mary E. Richmond" en El Caso Social Individual y Diagnostico Social -textos seleccionados. TALASA Ed. Madrid

GÓMEZ GÓMEZ, F. (2000): El trabajo social clínico. Enfoques para una formación de futuro. 3er. Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social. Escola Universitària de Treball Social de Barcelona. Mira Editores S.A., Zaragoza. pp. 7-16.

GONZALEZ CEREZO, B. y GALLEGO, Mª J. (1.995): Entrevista y Trabajo Social. Ed. Gonzalez Cerezo, B. y Gallego, Mª J.

HAMILTON, G. (1968): Teoría y práctica del Trabajo Social de casos. Ed. Copilco. S.A. de C.V. México.

HERNANDEZ ARISTU, J. (2004): Trabajo Social en la postmodernidad. Certeza. Zaragoza.

ITUARTE, A. (1.990): "Trabajo Social y Servicios Sociales: aportes para una clarificación necesaria". Documentación Social nº 79. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada. Caritas Española. Madrid, pp 49-63

ITUARTE, A. (1.992): Procedimiento y proceso en Trabajo Social Clínico. Colección de Trabajo Social. Serie Textos Universitarios nº 2. Consejo General de Colegios de AASS y Diplomados en Trabajo Social. Madrid.

LEÓN, JM y Otros (1998): "La formación del profesional de la intervención social y comunitaria en habilidades sociales". En

GIL, F y LEÓN, JM. Habilidades Sociales. Teoría, investigación e intervención. Síntesis. SA. Madrid. pp 113-131
LOPEZ-CABANAS, M. y CHACÓN, F. (1997): Intervención psicosocial y servicios sociales. Un enfoque participativo. Editorial Síntesis. Madrid

MARTÍN BUABENT, C (1.992). La ética y los fundamentos del Trabajo Social. Eslabón nº 16. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid.

MARTOREEL, MC y GONZALEZ, R. (1.997): Entrevista y consejo psicológico. Ed. Síntesis. Madrid.

MENDEZ, X. (1998): El Modelo Clínico de Intervención Psicosocial. Revista de Servicio

Social Vol 1, Nº 1, Universidad de Concepción. Chile.

MILLER, W. y ROLLNICK, S. (2003): La entrevista motivacional. Paidós. Barcelona.

MUSTIELES, D. (1998): Objeciones a la teoría expuesta en el artículo "El proceso de intervención durante la entrevista psicosocial". Revista Trabajo Social Hoy. Nº 21. pp-70-86.

NAVARRO, S. (2004): Redes sociales y construcción comunitaria. Editorial CCS. Madrid.

OVEJAS LARA, R. (2000): "Familia y cambio social: una nueva filosofía en la intervención". En SIMÓN, L.: y REJADO, M: Familias y Bienestar social. Tirant lo Blanch. Valencia. En este artículo se analiza la necesidad del trabajo social en redes. Pp 137-182.

OVEJAS LARA, R. (2007): "Competencias y Trabajo Social. Habilidades y Trabajo Social". En Diccionario de Trabajo Social. Tirant Lo Blanch. Valencia. (En imprenta)

OVEJAS, R (2005): "El diagnóstico en Trabajo Social ¿una debilidad profesional". En Herramienta de Diagnóstico e intervención social. Gobierno Vasco. Vitoria-Gasteiz. pp 77-88.

PANIAGUA, R. (1.996): "Identidad profesional". En BERMEJO, F. J.: "Ética y Trabajo Social". Universidad Pontificia de Comillas. Madrid, pp 160-161.

PAYNE, M (1995): Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Barcelona. Paidós

PERLMAN, H.H. (1980): El trabajo Social Individualizado. Barcelona. Rialp.

ROGERS, C. (1975): Psicoterapia centrada en el cliente. Buenos Aires. Paidós.

ROSSELL, T. (1998): La entrevista en Trabajo Social. EUGE. Barcelona. 1998.

SALCEDA, S. (1993): "El papel de la autonomía personal en el Trabajo Social". En Revista de Trabajo Social nº 130. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y AASS de Catalunya. Barcelona.

SALINAS, F. (1990): Presentación de la Revista de Documentación Social nº 79. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada. Caritas Española. Madrid.

VILLALBA (2006): El enfoque de Resiliencia en Trabajo Social. En Acciones e Investigaciones Sociales. Zaragoza. Pp 466-496.

VILLALBA, C. (1995). Intervención en redes. Documentación Social nº 98. pp 105-119.

VISCARRET, JJ (2007): Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social. Alianza Editorial. Madrid.

ZAMANILLO, T y GAITAN, L (1.991): Para comprender el Trabajo Social. Verbo Divino. Navarra.

Normativa de protección de las situaciones de dependencia: antecedentes, situación actual y perspectivas de futuro

Antoni Vilá

En este trabajo se presenta una panorámica de las principales normas relacionadas con la atención a las personas situación de dependencia en España. Se analizan los precedentes legislativos más significativos que regularon dichas situaciones y establecieron medidas protectoras y a continuación se describe la situación actual través de la revisión de las principales prestaciones y medidas vigentes. Finalmente, se comentan las propuestas legislativas formuladas en el "Libro Blanco sobre la atención a las personas en situación de dependencia en España", que contiene un conjunto de recomendaciones y propuestas para la elaboración de la futura Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia¹.

Antes de iniciar los temas propuestos parece necesario efectuar algunas precisiones conceptuales. En primer lugar, nos referimos al concepto de dependencia que, a pesar del rechazo que provoca en algunos colectivos afectados, debido a las connotaciones negativas del término², lo utilizaremos en el texto por ser el más utilizado. Una de las definiciones de dependencia más aceptada actualmente es la formulada por el Consejo de Europa que considera que "la dependencia es un estado en que se encuentran las personas que, por razones ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, psíquica o intelectual tienen necesidades de asistencia o ayudas importantes para realizar actos corrientes de la vida diaria"³. Las normas autonómicas de servicios sociales que se refieren a la dependencia recogieron esta definición con algunas precisiones⁴.

La normativa española, como veremos, ha definido también estas situaciones. La más consolidada es la establecida para configurar la "gran invalidez" que, según la Ley 193/1963, de 28 de diciembre, sobre Bases de la Seguridad Social, es la situación del "trabajador (que) como consecuencia de pérdidas anatómicas o funcionales, se encuentra impedido para realizar los actos más elementales de la vida y precisa auxilios de otra persona". Este concepto, se ha mantenido en sus rasgos esenciales hasta nuestros días, ya que se incorporó a la normativa reguladora del subsidio por ayuda de tercera persona de la LISMI y a la relativa a las pensiones no contributivas de la Seguridad Social (complemento pensiones no contributivas de invalidez).

Por otra parte estas situaciones de dependencia funcional deben

1. Esta es la denominación del anteproyecto de ley (versión def. 3.1.2006), que no comentaremos por hallarse en estos momentos todavía en fase de consulta y debate.

2. "Se acepta con naturalidad la palabra "Dependencia", de significado claramente negativo, sin plantearse que no es así en ningún otro ámbito de la sociedad (sanidad-enfermedad, educación-analfabetismo, seguridad-inseguridad)...". Las incoherencias conceptuales reveladas en el Libro Blanco de la "in-Dependencia". Foro de Vida Independiente, Madrid, febrero, 2005. En este documento se refieren a una "Ley de Apoyos a la Vida Activa o de in-Dependencia".

3. Recomendación nº (98) 9 del Comité de Ministros a los Estados miembros relativa a la dependencia, adoptada el 18 de septiembre de 1998.

4. Ver artículo 19, 2, g de la Ley 1/2003 de servicios sociales del Principado de Asturias, artículo 62.1 de la Ley madrileña 11/2003 de servicios sociales, artículo 3 de la Ley 6/2001 de Protección a las Personas Dependientes de Cantabria y artículo 42 de la Ley 5/2003 de Atención y Protección a Personas Mayores de Castilla y León.

diferenciarse de otros términos que, debido a su proximidad, a menudo se utilizan casi como sinónimos, produciendo confusión e incluso en algunos casos pueden generar actitudes negativas que perjudican a los colectivos afectados. Nos referimos, en primer lugar, a la distinción que debe efectuarse entre la dependencia y la discapacidad y la incapacidad-invalidez⁵, ya que si bien todas las personas en situación de dependencia sufren algún tipo de discapacidad, no todas las personas con discapacidad ni los pensionistas de invalidez (con la excepción de la gran invalidez) se hallan en situación de dependencia, pues muchas de ellas desarrollan una vida autónoma. En segundo lugar, no podemos identificar, aunque sea el grupo más numeroso, la dependencia con vejez, ya que si bien es cierto que con la edad suelen aumentar las limitaciones, la mayoría de las personas mayores gozan de buenos niveles de autonomía y, en cambio, un considerable número de personas jóvenes y adultas están sujetas a algún tipo de dependencia. Finalmente, debe distinguirse la dependencia de la incapacidad jurídica, ya que las personas con carencias funcionales no requieren la incapacitación jurídica, pues son numerosas las personas afectadas por la dependencia funcional que pueden gobernarse por sí mismas.

Antecedentes

Aunque las necesidades generadas por las situaciones de dependencia alcanzan en nuestros días una gran notoriedad y generan una honda preocupación social, debido a la importancia numérica del colectivo de personas afectadas, directa e indirectamente, y a la gravedad de dichas necesidades, no se trata de una

problemática nueva y, por tanto, encontramos precedentes normativos que ya pretendieron paliar las consecuencias de dichas situaciones.

Las actuaciones y medidas emprendidas para afrontar las situaciones relacionadas con la dependencia han sido diversas y han variado a lo largo de estos últimos años. La mayoría de las veces ha sido la propia familia –o mejor, la mujer de la familia– y su entorno más próximo –el llamado sector informal– que ha debido ocuparse de atender al familiar en situación de dependencia, en otros casos han intervenido las ONGs o entidades sin ánimo de lucro –el llamado tercer sector–, y, cuando la persona afectada o su familia disponía de recursos económicos suficientes, las empresas han cubierto estas necesidades. Por último, podemos observar el incremento progresivo de la acción pública, a través de la creación y mantenimiento de servicios, establecimiento de prestaciones y ayudas económicas u otras actuaciones de colaboración.

Nos centraremos en la legislación relacionada con las situaciones de dependencia, aunque algunas veces deberemos referirnos a la discapacidad en general, pues muchas de las normas se dirigen de forma genérica a las personas afectadas por alguna discapacidad y especialmente a las que disponen de menos recursos.

Actuaciones preconstitucionales

Podemos iniciar los antecedentes de la atención a personas en situación de dependencia por las primeras actuaciones emprendidas desde el sector público a través de la institución

de la beneficencia, cuyas Leyes⁶ que contemplaban actuaciones dirigidas a la atención personal y sanitaria. Entre las prestaciones previstas incluía, además de algunas de preventivas, la atención hospitalaria, la convalecencia, la atención domiciliaria o la atención a los enfermos mentales. Es interesante destacar que estas leyes, especialmente la primera, articula las respuestas en el ámbito municipal y de forma prioritaria a través de la atención domiciliaria, que ya presenta una tendencia hacia la “proximidad” y el enfoque “sociosanitario”, ya que esta atención incluía los socorros domiciliarios para atender las necesidades personales de los indigentes, además de la hospitalización domiciliaria que suministraba a los enfermos pobres la atención sanitaria y farmacéutica⁷. En el ámbito laboral, observamos ya en los primeros años de la industrialización, interesantes, aunque insuficientes, iniciativas impulsadas por los propios trabajadores, como las sociedades de socorros mutuos⁸, que tenían como objetivo asegurar los riesgos, como la enfermedad, los accidentes, la incapacidad para seguir trabajando o la muerte. Desde el punto de vista legislativo, debemos recordar las primeras normativas en materia laboral y de protección social, como la Ley de accidentes de trabajo de 30 de enero de 1900 que obligó por primera vez a las empresas a indemnizar a los trabajadores que se accidentasen como consecuencia del trabajo. La citada ley de accidentes de trabajo ya distinguía los tipos de incapacidad: “incapacidad temporal”, “incapacidad permanente y absoluta” para todo tipo de trabajo e “incapacidad parcial, aunque permanente” para la profesión o clase de trabajo a que se

hallaba dedicado la víctima. Por otra parte, esta norma y el reglamento de desarrollo permitieron la cobertura de riesgos profesionales por las llamadas Mutuas Patronales de Accidentes de Trabajo que empezaron su andadura y que han llegado hasta nuestros días.

Durante la etapa franquista fueron diversas las actuaciones sociales que afectaron con desigual intensidad a las personas en situación de dependencia.

En plena guerra civil nacieron el Auxilio Social (1937)⁹ como entidad asistencial general y la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) que inició la venta del cupón pro ciegos en 1940 y el establecimiento de un sistema protector

notas

5. Según el artículo 5 de la Ley 24/1997, de 15 de julio, “Las referencias que se contienen en el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, y en las normas de desarrollo, a la «invalidez permanente», se entenderán efectuadas a la «incapacidad permanente»”.

6. La beneficencia puede ser individual o prestada por una entidad, privada o pública. En España se aprobó la Ley de Beneficencia de 1822 que tuvo una vigencia muy breve y la Ley de 1849 que llegó hasta nuestros días. A. Vilà, (2005) *Els Serveis Socials*. Una visió històrica, Diputació de Girona, p. 141 y ss.

7. Josep Puy, Pobres, Orfes i dementats. La beneficència a Girona 1849-1885 (Girona, Ajuntament de Girona, 2002) p. 20

8. Como consecuencia de la desaparición de las cofradías y hermandades gremiales, se observa en el siglo XVIII la aparición en España de montepíos, como sociedades de socorros mutuos, favorecidos por el impulso gubernamental. A. Vilà, (2005) *Els Serveis Socials*. Una visió històrica, Diputació de Girona, p. 160 y ss.

9. El Auxilio Social, después de diversas modificaciones, se transformó el año 1963 en el Instituto Nacional de Auxilio Social y que pasó a denominarse a partir de 1947 Instituto Nacional de Asistencia Social (INAS), que fue suprimido en 1985 y el INSERSO asumió sus funciones.

para este colectivo; esta experiencia se pretendió ampliar en 1954 a las personas con discapacidad física, mediante la creación de la Asociación Nacional de Inválidos Civiles (ANIC). Para atender a los mutilados de la guerra se creó el Benemérito Cuerpo de Mutilados de Guerra por la Patria¹⁰ que benefició sólo a los que lucharon en el lado vencedor de la guerra civil y que no se extendió al resto de los mutilados hasta la etapa democrática¹¹.

En los años sesenta, aprovechando el inicio de una etapa de bonanza económica, se crearon los Fondos Nacionales¹², entre los cuales debemos mencionar en relación al tema que tratamos el Fondo Nacional de Asistencia Social (FONAS) que estableció las primeras pensiones asistenciales para ancianos y para enfermos e inválidos incapacitados para el trabajo que no disponían de medios económicos ni de familiares obligados a atenderlos.

Otra línea de actuación pública se inició con la reforma de la Seguridad Social que, entre otras novedades, la Ley de Bases de 1963 incluyó los servicios sociales como complemento de las prestaciones básicas (Base 5a, 18, c). Entre los servicios sociales que se pusieron en marcha, debemos referirnos especialmente al Servicio de Recuperación y Rehabilitación de Minusválidos Físicos y Psíquicos (SEREM) que, de acuerdo con la normativa reguladora¹³, amplió las funciones rehabilitadoras inicialmente previstas, incorporando nuevas tareas (*"atender a la asistencia de los minusválidos tanto en el orden sanitario social y familiar..."*), y dirigiendo sus actuaciones y prestaciones a todo el colectivo, que le permitieron desarrollar políticas públicas a favor de las personas con discapacidad: establecimiento de

planes asistenciales, creación de una red de gabinetes provinciales, de centros especializados, etc. Los planes asistenciales incluían prestaciones para las personas en situación de dependencia y también subvenciones para las entidades.

El Real Decreto Ley 36/1978, de 16 de noviembre, sobre gestión institucional de la Seguridad Social, la salud y el empleo, integró el SEREM a la nueva entidad gestora de los servicios sociales de la seguridad social (INSERSO). A partir de 1981, se transfirieron las funciones y recursos relativos a asistencia y servicios sociales del INSERSO a las Comunidades Autónomas y, por tanto, también las correspondientes a las personas en situación de dependencia.

En el ámbito de la Seguridad Social fueron importantes las Mutuas Patronales de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, que la citada Ley de Bases permitió compatibilizar sus funciones con las de las Mutualidades, ya que incluían elementos de recuperación profesional y reinserción social, que tuvieron notable importancia en el sistema de seguridad social y que al final del franquismo se contabilizaban unas 170 mutuas de este tipo, con 1.000 empleados en tareas de rehabilitación y prevención¹⁴.

La protección social constitucional

El Estado social surgido de la Constitución española (CE) del 1978, supone la asunción de responsabilidades colectivas y de las correspondientes actuaciones públicas ante las necesidades de los ciudadanos. Las personas con discapacidad

y, por tanto, también de aquellos que se hallan en situación de dependencia, gozan de los mismos derechos que el resto de ciudadanos, estableciendo además la Carta Magna, en el artículo 49 CE, la posibilidad de adoptar medidas de discriminación positiva para asegurar que dichos derechos sean efectivos: *"Los poderes públicos [...] los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este título otorga a todos los ciudadanos"*. El Título I se refiere, entre otros derechos, a la dignidad, la educación, la protección de la salud, la seguridad social, la vivienda o al trabajo.

El artículo 49 se halla ubicado en el Capítulo III, del Título I, dedicado a los "principios rectores de la política social y económica" y, por tanto, informaran la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos, pero no son directa e inmediatamente exigibles, sino que su plena eficacia depende de las leyes que los desarrollen, por ello, se ha dicho con razón que, si bien dichos principios deben orientar la acción de los poderes públicos, no generan en sí mismos derechos judiciales actuables.

Ante la debilidad de los derechos sociales era, pues, necesario establecer medidas para garantizar los derechos de las personas con discapacidad a través de leyes generales y desarrollo de dichos derechos que debían efectuar los poderes legislativos estatal y autonómico, de acuerdo con los criterios de reparto competencial.

Así, pues, es importante revisar al reparto de las competencias-responsabilidades entre el Estado y las Comunidades Autónomas (CCAA) en cada una de las materias implicadas con la atención a la dependencia, ya que existen grandes

diferencias entre ellas, como puede observarse:

a) Sanidad. Corresponde al Estado el establecimiento de las bases y la coordinación de la sanidad (art. 149.1.16^a CE) y a las Comunidades Autónomas su desarrollo y ejecución, en los términos establecidos en su correspondientes Estatutos de autonomía.

b) Seguridad Social. El Estado tiene competencia para establecer la legislación básica y el régimen económico (art. 149.1.17^a CE) y las Comunidades Autónomas su desarrollo y ejecución, en los términos que establezcan sus Estatutos. En este apartado debemos tener en cuenta la amplia definición constitucional de esta materia¹⁵ que

notas

10. El Reglamento se aprobó mediante Decreto de 5 de abril de 1938.

11. El Decreto 670/1976, de 5 de marzo, de pensiones de mutilados de guerra que no pudieron integrarse en el Cuerpo de Caballeros Mutilados y normativa posterior.

12. Se trataba de impuestos finalistas, en concreto un recargo sobre la adquisición de bienes a título lucrativo, que a partir de 1962 se nutrieron también con subvenciones a cargo de los presupuestos del Estado. C. Alemán. El sistema público, op. cit., pag. 161.

13. Fue regulado por la Orden de 24 de noviembre de 1971. Posteriormente, el Decreto 731/1974, de 21 de febrero, fusionó los Servicios Comunes de la Seguridad Social de Asistencia a los Subnormales y de Recuperación y Rehabilitación de Minusválidos.

14. D. Casado y E. Guillen (2003) Manual de Servicios Sociales, Editorial CCS, Madrid, pag. 175.

15. Artículo 41 CE: "Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos que garantice la asistencia y las prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad..."

podría posibilitar la inclusión de nuevas prestaciones y servicios sociales para la atención de las personas dependientes.

c) Educación. El artículo 149, 1, apartado 30 CE, establece que el Estado tiene competencia en *"la regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de títulos académicos y profesionales y normas básicas para el desarrollo del artículo 27 de la Constitución, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de los poderes públicos en esta materia"*. Las Comunidades autónomas, por su parte, pueden desarrollar y ejecutar esta competencia, en los términos establecidos en su correspondientes Estatutos de autonomía.

d) Servicios sociales. La Constitución no reserva al Estado competencias en materia de servicios sociales; por ello, todas las Comunidades Autónomas han acogido en sus Estatutos, aunque con denominaciones diversas, la competencia exclusiva sobre dicha materia, con la excepción de los correspondientes a la Seguridad Social que siguen su régimen competencial compartido¹⁶, en los términos señalados.

e) Trabajo. Le corresponde al Estado toda la legislación laboral (art. 149.1.7^o CE) y alas Comunidades Autónomas podrán ejecutarlas, si así lo establecen sus Estatutos.

f) Vivienda y urbanismo. Las Comunidades autónomas pueden disponer, en virtud de sus estatutos, de competencias exclusivas en estas materias.

g) Asociaciones y fundaciones. Las Comunidades autónomas tienen

competencias en estas materias, aunque en distinto grado e intensidad.

La diversidad de niveles competenciales configura un espacio de gran complejidad que exigirá en muchos casos la cooperación y colaboración del Estado y las Comunidades Autónomas para el diseño de respuestas institucionales transversales eficientes dirigidas a la satisfacción de las necesidades generadas por la dependencia, ya que la competencia implica la *responsabilidad pública* de garantizar los derechos reconocidos, incluyendo la financiación, total o parcial, de las prestaciones necesarias para su satisfacción.

Desarrollo de los derechos sociales constitucionales

En este apartado nos referiremos únicamente al desarrollo de los derechos sociales más directamente relacionados con la dependencia, ya sea a través de la regulación de los derechos de las personas con discapacidad o los referentes a los ámbitos que inciden en mayor medida, como la seguridad social, la educación, la salud y los servicios sociales.

Los derechos de las personas con discapacidad (Art. 49 CE)

A) Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI)¹⁷.

En la gestación de esta ley, que desarrolla el citado art. 49 CE, debe recordarse la importancia de las reivindicaciones de los grupos de personas con

discapacidad¹⁸, que motivó la creación de la Comisión Especial del Congreso para el estudio de los problemas de los minusválidos (1977), que impulsó y coordinó la elaboración de esta norma con una amplia participación de los propios afectados y profesionales. Esta Ley fue aprobada por unanimidad el 23 de marzo de 1982. Su contenido es muy amplio abarcando la prevención, la rehabilitación (medico-funcional, educación, recuperación profesional), la integración laboral, los servicios sociales, las prestaciones sociales y económicas y la movilidad y las barreras arquitectónicas.

En relación al tema que tratamos, interesa referirnos a la acción protectora, especialmente a las prestaciones sociales y económicas y a los servicios sociales relacionados con el soporte a la autonomía. El sistema de prestaciones citado incluía: a) asistencia sanitaria y prestación farmacéutica; b) subsidio de garantía de ingresos mínimos; c) subsidio por ayuda de tercera persona; d) subsidio de movilidad y compensación para gastos de transporte; e) recuperación profesional; f) rehabilitación médico-funcional. Esta Ley exigía para acceder al subsidio por ayuda de tercera persona un *"grado de minusvalía (que) exceda del que reglamentariamente se determine y, que, por consecuencia de pérdidas anatómicas o funcionales, necesite la asistencia de otra persona para realizar los actos más esenciales de la vida, tales como vestirse, desplazarse, comer y análogos"* (art. 16).

El Real Decreto 383/1984, que desarrolla dichas prestaciones, definía a los beneficiarios de este subsidio como *"aquellas personas afectadas por una*

minusvalía que, a consecuencia de pérdidas anatómicas o funcionales, necesiten, a juicio del equipo multiprofesional, la asistencia de otra persona para realizar los actos esenciales de la vida, tales como vestirse, desplazarse, comer o análogos" (art. 22). La Ley 20/1990, de 20 de diciembre, que estableció en la Seguridad Social las Pensiones No Contributivas (PNC) suprimió los subsidios de garantía de ingresos mínimos y el de tercera persona, aunque puede mantenerse el percibo si tuvieran reconocido el derecho y no optasen por acceder a una PNC. Por tanto, de los subsidios de la LISMI, solo se mantiene plenamente vigente el de movilidad.

Por otra parte, esta Ley contemplaba en los servicios sociales, además de los de carácter general (información, orientación, etc.), otros aptos para las personas en situación de dependencia, como la atención domiciliaria, las residencias, los centros ocupacionales y los de atención especializada para los casos que *"la profundidad de la minusvalía lo hiciera necesario"*. Todos estos servicios han sido desarrollados por las Comunidades Autónomas en sus sistemas de servicios sociales.

16. Esta ha sido la interpretación de las Comisiones mixtas de trasposos, que en los acuerdos de transferencia de los servicios sociales de la Seguridad Social primó la procedencia de ésta y, por tanto, se estableció el régimen competencial compartido del 149.1.17 CE.

17. Para ampliar los aspectos relacionados con la gestación de la ley y su contenido ver el trabajo de M. Aznar, P. Azua y E. Niño (1982) Integración Social de los Minusválidos, INSERSO, Madrid.

18. Sobre la historia de esta etapa puede consultarse A. Vilà (coord.) (1994) Crónica de una lucha por la igualdad, Blocs, n. 6, Fundació Institut Guttmann, Barcelona.

B) Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Esta Ley, según expone en su preámbulo, trata de completar la LISMI y, al mismo tiempo, dar un "renovado impulso a las políticas de equiparación de las personas con discapacidad". Debido al carácter general y transversal de muchas de sus disposiciones conviene destacar algunas cuestiones que afectan a las problemáticas generadas por la dependencia. En primer lugar, establece y define los principios que inspiran la ley: vida independiente, normalización, accesibilidad universal, diseño para todos, diálogo civil y transversalidad de las políticas en materia de discapacidad (art. 2). Por otra parte, su aplicación se extiende fundamentalmente a los ámbitos de accesibilidad y movilidad, con algunas referencias a la integración laboral (establece el carácter supletorio de la ley en relación a la legislación específica en la materia) pero no hace ninguna referencia a otros ámbitos, como la educación o la salud.

Concreta las situaciones que vulneran el derecho a la igualdad de oportunidades (art. 4) y a continuación establece un conjunto de medidas preventivas y correctoras, consistentes en la prohibición de conductas discriminatorias y de acoso, exigencias de accesibilidad y de eliminación de obstáculos y otras referentes a los ajustes razonables (art. 7). Para determinar el contenido de esta última medida, que puede afectar a personas en situación de dependencia, la norma establece como límite del ajuste que la carga no resulte para el obligado desproporcionada, fijando los criterios

para su determinación: *"se tendrán en cuenta los costes de la medida, los efectos discriminatorios que suponga para las personas con discapacidad su no adopción, la estructura y características de la persona, entidad u organización que ha de ponerla en práctica y la posibilidad que tenga de obtener financiación oficial y cualquier otra ayuda"* (art. 7).

Al tratar de las medidas de acción positiva, obliga de los poderes públicos a adoptar medidas suplementarias para los colectivos que sufren mayor discriminación, entre los que cita a las personas con discapacidades severas, las que no pueden representarse a sí mismas y las excluidas socialmente, además de las mujeres con discapacidad y las que viven en zonas rurales. También se refiere a la necesidad de adoptar medidas especiales respecto de las familias cuando alguno de sus miembros sufra una discapacidad. (art. 7, 2 y 3). Establece además un conjunto de medidas de fomento (sensibilización, innovación, participación, etc.) y defensa (arbitraje, tutela judicial, protección contra represalias, etc.) de la igualdad de oportunidades. En cumplimiento de la disposición final undécima de esta Ley que comentamos, se ha elaborado en estos momentos un anteproyecto de Ley que establece el régimen de infracciones y sanciones.

Educación (art. 27 CE)

El Estado, de acuerdo con sus competencias, desarrolló de derecho a la educación y conformó el sistema educativo mediante la aprobación de un conjunto de normas: la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del derecho a la educación

(LODE) -modificada por la Ley Orgánica 10/1999, de 21 de abril-, la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de ordenación general del sistema educativo (LOGSE), la Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de calidad de la educación LOCE y, en el ámbito universitario, la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de universidades (LOU).

La primera de las leyes citadas concreta el derecho de todos los españoles a una educación general básica obligatoria y gratuita y, en su caso, a la formación profesional de primer grado y otros niveles que establezca la Ley (artículo 1.1.). En relación a la educación superior, señala que *"todos, asimismo, tienen derecho a acceder a niveles superiores de educación, en función de sus aptitudes y vocación, sin que en ningún caso el ejercicio de este derecho esté sujeto a discriminaciones debidas a la capacidad económica, nivel social o lugar de residencia del alumno"* (artículo 1.2.).

Para hacer efectivo el principio de igualdad y el carácter universal del derecho a la educación las citadas normas establecen un conjunto de medidas para que sea posible, especialmente cuando los alumnos tienen necesidades educativas especiales, como puede ocurrir a causa de una discapacidad. La LOGSE regula en el capítulo V del Título primero la educación especial y dedica el Título quinto a la «compensación de las desigualdades» y la LOCE, en su artículo 1, señala como uno de los principios de calidad del sistema educativo *"la capacidad de actuar como elemento compensador de las desigualdades personales y sociales"* y, para ello, establece que todos tienen derecho a

"recibir las ayudas y los apoyos precisos para compensar las carencias y desventajas de tipo personal, familiar, económico, social y cultural, especialmente al presentar necesidades educativas especiales que impidan o dificulten el acceso y la permanencia en el sistema educativo".

La Ley universitaria citada establece que el acceso a la universidad es un derecho de todos los españoles en los términos establecidos por el ordenamiento jurídico y que el acceso a los estudios universitarios de carácter oficial se basará en los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y compensación de desventajas, que se concreta en la adaptación a las necesidades especiales de estos estudiantes los procedimientos de admisión, en una reserva de plazas disponibles y otras medidas.

Seguridad Social (art. 41 CE)

En desarrollo del artículo 41 CE se aprobó la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, que estableció el nivel no contributivo de prestaciones económicas (PNC) del Sistema de Seguridad Social que permitió, según señala en la exposición de motivos, *"la extensión del derecho a las pensiones de jubilación e invalidez y a las prestaciones de económicas por hijos a cargo, [...], a todos los ciudadanos, aun cuando no hayan cotizado nunca o el tiempo suficiente para alcanzar prestaciones del nivel contributivo, por la realización de actividades profesionales. Se trata, en definitiva, de la universalización de tales prestaciones"* (exposición de motivos). Aunque consideramos que no se trata propiamente de la universalización, ya que para el acceso a dichas prestaciones, entre

otros requisitos, se exige la previa demostración de la insuficiencia de recursos, representó un avance en relación a la situación anterior, especialmente en la consolidación del derecho que supone para estas pensiones asistenciales su inclusión en el sistema de Seguridad Social.

Hasta la aprobación de esta Ley, las personas con discapacidad sin derecho a las pensiones contributivas de la Seguridad Social, sólo podían acceder a las pensiones para enfermos e inválidos para el trabajo procedentes del Fondo Nacional de Asistencia Social (FNAS) o al subsidio de garantía de ingresos mínimos y, en su caso, el de tercera persona –además del de movilidad, al que luego nos referiremos– de la LISMI. Las PNC en la práctica reemplazaron las citadas prestaciones, con las que resultan incompatibles. Los que ya tuvieran reconocidos el derecho podían continuar en el percibo o bien optar por las nuevas prestaciones. Estas nuevas pensiones no contributivas son las correspondientes a jubilación e invalidez, estas últimas dirigidas a las personas con discapacidad mayores de 18 años y menores de 65, que tuvieran un grado de minusvalía mínimo del 65% y no superaran el límite máximo de recursos establecido, además de acreditar 5 años de residencia en España, de los cuales 2 deben ser consecutivos y anteriores a la solicitud. Los beneficiarios de la pensión de invalidez no contributiva podían acceder a un complemento, si el grado de minusvalía era al menos del 75% y necesitaba la ayuda de otra persona para realizar los actos más esenciales de la vida.

Esta Ley estableció, además, prestaciones familiares por hijos a cargo. En caso de

hijos con discapacidad, podrían acceder los menores de edad con un grado de minusvalía igual o superior al 33% y los mayores de 18 años, si el porcentaje de minusvalía alcanzaba al menos el 65%. Para los hijos menores no se considera la situación de dependencia funcional, pero sí para los mayores de edad que, siempre que alcanzaran el 75% de minusvalía y precisaran ayuda para realizar las actividades de la vida diaria, tenían derecho a un complemento de la prestación. Para acceder a estas prestaciones familiares no exigen límite de recursos, si el hijo tiene alguna discapacidad. Se da, así, en caso de personas con discapacidad mayor de 18 años una dualidad de posibilidades (pensión de invalidez o prestación por hijos a cargo), aunque es incompatible el percibo de ambas. En cambio, las pensiones no contributivas y las prestaciones familiares son compatibles con el subsidio de movilidad y compensación por gastos de transporte de la LISMI que exige un grado de minusvalía del 33% y una edad superior a los 3 años, además de tener graves dificultades para utilizar el transporte público colectivo y no superar el nivel de recursos personales y/o familiares establecido.

Para cerrar este apartado relativo al desarrollo de la Seguridad Social una referencia al Informe de 2003 del Pacto de Toledo que como instrumento del consenso político en esta materia incluía una recomendación específica dedicada a la dependencia en la que, después de reflexionar sobre el tema, traza propuestas de futuro “*resulta necesario configurar un sistema integrado que aborde, desde la perspectiva de la globalidad, el fenómeno de la dependencia. Ello debe hacerse con la participación activa*

de toda la sociedad y con la implicación de la Administración Pública en todos sus niveles, todo ello a través de la elaboración de una política integral de atención a la dependencia en la que quede claramente definido el papel que ha de jugar el sistema de protección sociales en su conjunto (...). La comisión considera necesaria una pronta regulación en la que se recoja la definición de la dependencia, la situación actual de cobertura, los retos previstos y las posibles alternativas para su protección, teniendo en cuenta la distribución de competencias entre las distintas administraciones públicas, garantizando los recursos necesarios para su financiación y la igualdad de acceso. (...) En determinados supuestos, podrán preverse la contribución de los usuarios para la financiación de éstos servicios”.

Protección de la salud (art. 43 CE)

La ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, como señala explícitamente en su artículo primero, tiene como objetivo “La regulación general de todas las acciones que permitan hacer efectivo el derecho a la protección de la salud, reconocido en el artículo 43 y concordantes de la Constitución”. Estableció el carácter básico de la mayoría de sus disposiciones y facultaba a las Comunidades Autónomas para dictar normas de desarrollo y complementarias a la Ley en ejercicio de las competencias que les atribuyen los correspondientes Estatutos de Autonomía. El Estado, pues, ejerciendo sus competencias constitucionales (art. 149.1, 16ª CE), estableció las bases y la coordinación de la sanidad, a partir de las cuales las comunidades autónomas concretaron sus sistemas autonómicos de salud.

Referente al ámbito personal de la cobertura sanitaria, el Real Decreto 1088/1989, de 8 de septiembre, amplió la asistencia sanitaria a las personas sin recursos económicos suficientes no incluidas en las Seguridad Social¹⁹.

Desde el punto de vista de la financiación de la asistencia, debe tenerse en cuenta que la financiación contributiva inicial de la asistencia sanitaria por la Seguridad Social fue substituida por la fiscal, salvo las derivadas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Posteriormente, la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del SNS, dictada al amparo de las citadas competencias en materia de bases y coordinación de la sanidad y el régimen económico de la seguridad social (disposición final primera), concretó las acciones de coordinación y cooperación de las Administraciones públicas sanitarias con el fin de asegurar a los ciudadanos el derecho a la protección de la salud, con el objetivo común de garantizar la equidad, la calidad y la participación social en el citado sistema. Es importante destacar que esta ley establece las prestaciones sociosanitarias como respuesta a situaciones de graves discapacidades y situaciones de dependencias. Según esta norma determina los destinatarios de dichas prestaciones y concreta las prestaciones sanitarias (art. 14).

Los servicios sociales

No existe en España una norma básica estatal que garantice el derecho a unas

notas
19. A partir de la modificación efectuada por la Ley 24/1997, de 15 de julio, de consolidación y racionalización del Sistema de Seguridad Social que dio nueva redacción al número 2 del artículo 86 del TRLGSS.

prestaciones mínimas de servicios sociales, como ocurre en el sistema sanitario descrito, aunque, no olvidemos, que la salud dispone de un título competencial explícito. Son varias y distintas las razones (el tratamiento constitucional y la complejidad competencial, la ambigüedad semántica, dificultades políticas, necesidades de descentralización y proximidad, etc.) que justifican la ausencia de dicha norma básica. Para algunos hubiera sido legalmente posible establecer la citada norma estatal fundamentada en la competencia del Estado para establecer las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles o para determinar la legislación básica y el régimen económico de la Seguridad Social (art. 149, 1, 1ª y 17ª CE, respectivamente).

Las Comunidades Autónomas ejercieron sus competencias en este ámbito, y todas ellas aprobaron leyes de servicios sociales y/o de acción social durante el periodo 1982-1992, algunas de ellas ya modificadas o incluso substituidas, iniciando así la llamada segunda generación de leyes. Estas normas, especialmente las primeras, se aprobaron con gran voluntarismo pero sin los fundamentos presupuestarios necesarios para garantizar los derechos proclamados. Ahora, después de algo más de dos décadas de funcionamiento, se observan avances importantes en la construcción del sistema, aunque es todavía notable la debilidad del derecho de acceso a muchas de sus prestaciones y el carácter todavía asistencialista de la mayoría de ellas. Las primeras leyes autonómicas de servicios sociales no se referían explícitamente a la dependencia, sólo contenían algunas referencias indirectas

al tratar de las personas con discapacidad y los mayores. Las segundas leyes autonómicas empiezan a mostrar una creciente preocupación por esta problemática, aunque se aborda mayoritariamente desde un punto de vista puramente organizativo (articulación y coordinación de respuestas sociosanitarias), algunas leyes, como veremos, incorporan directamente cuestiones relacionadas con la dependencia.

Por otra parte, algunas Comunidades autónomas, siguiendo la línea trazada por la LISMI, optaron por legislar de forma transversal para algunos sectores de la población susceptible de atenciones y protección específicas. Se discute si esta técnica legislativa de establecer normas especiales para determinados grupos de ciudadanos es la más adecuada y operativa para garantizar los derechos de un colectivo o si, por el contrario, es preferible regular la situación de estas personas en las normas de carácter general, incluyendo si fuera necesario las peculiaridades y medidas especiales precisas.

Como algunas de estas normas tienen relación directa o indirecta con la dependencia dejamos a continuación constancia de las mismas. En el ámbito de la discapacidad, debemos mencionar la Ley 1/1999, de 31 de marzo, de atención a las personas con discapacidad de Andalucía, que, como señala en la exposición de motivos, pretende que *"desde en una perspectiva integradora, asegure una respuesta uniforme y coordinada de todos los sistemas públicos de protección social a la problemática de las personas con*

discapacidad en base a las competencias que el Estatuto de Autonomía de Andalucía confiere a nuestra Comunidad Autónoma: sanidad, educación, asistencia y servicios sociales, desarrollo comunitario, régimen local, ordenación del territorio, urbanismo y vivienda, deporte y ocio, cultura, Seguridad Social, así como autoorganización". Para ello, regula las diferentes áreas, aunque sólo puede hacerlo de forma parcial, ya que en muchas de las materias citadas se halla supeditada a la normativa estatal, pues no goza de competencia exclusiva en todas ellas.

De forma directa se refiere a la dependencia la Ley de Cantabria 6/2001, de 20 de noviembre, de Protección a las Personas Dependientes. En este caso, a pesar de su denominación, que parece indicar una regulación integral de la dependencia, el análisis del texto evidencia que se trata simplemente de un complemento de las normas reguladoras de la acción social, opinión que confirma la propia exposición de motivos al señalar que esta norma trata de completar el desarrollo normativo de la acción social y de salud mental.

Organización territorial: el papel del mundo local

Al tratar de las políticas relacionadas con la atención a las situaciones de dependencia es conveniente tener en cuenta el papel que puede desarrollar las Corporaciones Locales en las diferentes materias analizadas, ya que las prestaciones para la atención a la dependencia requieren a menudo para su efectividad de la proximidad y utilizar las posibilidades que ofrece el mundo local para personalizar las respuestas a cada caso.

El planteamiento constitucional sobre la organización territorial del Estado viene regulado en el Título VIII, donde establece dos niveles generales de administración local, los municipios y las provincias, si bien también contempla el hecho insular y la posibilidad de *"crear agrupaciones de municipios diferentes a la provincia"* (art. 141.3 CE) que, al tratar de los Estatutos de Autonomía, prevé la posibilidad de que, mediante la agrupación de municipios limítrofes, puedan *"establecer circunscripciones territoriales propias, que gozarán de plena personalidad jurídica"* (art. 152.3 CE). Por otra parte el texto constitucional establece los principios generales de esta organización: autonomía (137, 140, 141.2 CE), solidaridad (138.1 CE), imposibilidad de privilegios económicos y sociales (138.2 CE), igualdad de derechos y obligaciones (139 CE), libertad de circulación y establecimiento (139.2 CE).

La Ley 7/1985 que regula las Bases del Régimen Local²⁰ concreta las entidades locales y determina las competencias generales de los entes locales y establece las materias sobre las que el municipio en todo caso ejercerá las competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas. Entre las competencias que señala figura la participación en la *gestión de la atención primaria de la salud y la prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social* (art. 25.2, i, k),

■ notas 20. Parcialmente modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.

determinando la obligación de prestarlas, por sí o asociados, según la población del municipio. En materia de servicios sociales se fija en 20.000 habitantes. Además, los municipios pueden, en los términos de la legislación del Estado y las Comunidades Autónomas, "promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal" (art. 51.1). En relación a la provincia, esta ley establece como uno de sus fines básicos la garantía de los principios de solidaridad y equilibrios intermunicipales (art. 31.2).

Referente a los aspectos competenciales, establece que "Las leyes básicas del Estado previstas constitucionalmente deberán determinar las competencias que ellas mismas atribuyan o que, en todo caso, deban corresponder a los entes locales en las materias que regulen" (art.2.2). Así, la Ley 14/1986 General de Sanidad (LGS) regula en el Título II, capítulo III las competencias de las Corporaciones locales y concreta su participación en los órganos de dirección de las áreas de salud y señala las responsabilidades mínimas en materia de salud pública (art. 42 LGS). En servicios sociales han sido las Comunidades Autónomas que mediante leyes han desarrollado dicha materia y han efectuado el reparto competencial entre el Gobierno de la Comunidad Autónoma y las Corporaciones locales de su territorio.

En general, podemos afirmar que las leyes autonómicas de servicios sociales atribuyen a las corporaciones locales competencias propias en la programación,

la coordinación y la prestación de nivel primario que incluye como veremos prestaciones y actuaciones de gran interés en el ámbito de la dependencia.

Situación actual: principales prestaciones técnicas, económicas y otras medidas

En este apartado se sintetizan las principales prestaciones técnicas o servicios, las prestaciones económicas y de otras medidas que tienen como finalidad satisfacer o al menos paliar las necesidades generadas por la dependencia, desde los ámbitos más implicados.

Prestaciones de la Seguridad social

La acción protectora de la Seguridad Social española²¹ contempla diversas prestaciones y acciones de las que pueden beneficiarse las personas con discapacidad, algunas de ellas específicas para los que se hallen en situación de dependencia, a las que nos referiremos a continuación.

Invalidez

En la modalidad contributiva, el Texto Refundido de la Ley de Seguridad Social actualizado regula la situación de gran invalidez (art. 137.6), cuya definición ya hemos transcrito en la introducción. Si el solicitante reúne los requisitos exigidos tiene derecho a un incremento de la pensión del 50% destinado a remunerar a la persona que le atienda. La norma prevé que, a petición del gran inválido o de sus representantes legales pueda autorizarse,

siempre que se considere conveniente en beneficio del mismo, la substitución por su alojamiento y cuidado, a cargo de la Seguridad Social y en régimen de internado, en una institución asistencial adecuada (art. 139.4)²².

En la modalidad no contributiva de invalidez también se establece un complemento del 50 % de la pensión (se trata de una cantidad fija que se mantiene aunque la pensión no alcance la cuantía total) para los pensionistas de invalidez que sean mayores de edad y no superar el nivel de recursos económicos establecido y que además alcancen el grado de minusvalía y necesiten ayuda de otra persona para realizar los actos esenciales de la vida (art. 145.6). Para la determinación de las incapacidades laborales contributivas el INSS dispone de los Equipos de Valoración de Incapacidades que emiten los dictámenes-propuesta para la resolución por dicho Instituto. En cambio el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía, según el artículo 6 del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, es competencia de los órganos correspondientes de las Comunidades autónomas. También la tramitación y concesión de prestaciones no contributivas, entre las que se encuentran las destinadas a cubrir necesidades de personas dependientes, es competencia autonómica, de acuerdo con lo que dispone la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, que crea las pensiones no contributivas de la Seguridad Social (Disposición Adicional Cuarta).

Prestaciones familiares

La Ley 52/2003, de disposiciones específicas en materia de seguridad social,

reordenó las prestaciones familiares de la Seguridad Social, reservando para la modalidad contributiva únicamente la prestación correspondiente al "primer año de excedencia con reserva del puesto de trabajo del periodo de excedencia que los trabajadores, de acuerdo con la legislación aplicable, disfruten en razón del cuidado de cada hijo, (...) o por cuidado de otros familiares²³, tendrán la consideración de periodo de cotización efectiva, a efectos de las correspondientes prestaciones de la Seguridad Social por jubilación, incapacidad permanente, muerte o supervivencia y maternidad". Esta prestación afecta directamente al ámbito de la dependencia ya que permite al cuidador del familiar dependiente mantener la cotización profesional. Todas las demás prestaciones familiares pertenecen a la modalidad no contributiva. La normativa actual no contempla ninguna prestación

21. Texto Refundido de la Ley General de Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio. Este texto ha sido objeto de diversas modificaciones, entre las más importantes debemos señalar la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas, la Ley 52/2003, de 10 de diciembre, de disposiciones específicas en materia de Seguridad Social y, más recientemente, el Real Decreto 364/2004, de 4 de marzo, de mejora de pensiones de orfandad a favor de minusválidos.

22. Por otra parte, debe tenerse en cuenta que el segundo párrafo del artículo 138.1 establece que no se reconocerá el derecho a las prestaciones de incapacidad permanente derivada de contingencias comunes cuando el beneficiario, en la fecha del hecho causante, tenga cumplidos los 65 años y reúna los requisitos para acceder a la pensión de jubilación en el sistema de la Seguridad Social.

23. La Ley 13/1999, de 5 de noviembre, y el Decreto 1251/2001 de desarrollo, prevé este tipo de excedencia a los trabajadores que estén al cuidado directo de un familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad que no puedan valerse por sí mismos.

específica dirigida a la dependencia para los hijos menores de edad y sí para los mayores de 18 años, como ya hemos comentado ampliamente en páginas anteriores.

Jubilación

En primer lugar, debe señalarse que la pensión de jubilación, en sus dos modalidades, no prevé ningún complemento específico para atender las situaciones de dependencia. Si tenemos en cuenta que las personas de 18 a 65 años perciben un complemento para atender dicha contingencia parece que nos hallamos ante una clara discriminación por razón de edad.

Otra cuestión que afecta a los trabajadores en situación de dependencia, se refiere a la posibilidad de reducir la edad de jubilación en determinados casos, debido a que la actividad laboral de los trabajadores con discapacidad supone un mayor esfuerzo que puede generar un desgaste prematuro.

El artículo 161.2, párrafo segundo, del TRLGSS²⁴ prevé que la edad ordinaria de acceso a la pensión de jubilación, establecida en 65 años, pueda ser reducida en el caso de trabajadores minusválidos que acrediten un grado de minusvalía igual o superior al 65%.

El Real Decreto 1539/2003, de 5 de diciembre, estableció los coeficientes reductores de la edad de jubilación a favor de los trabajadores que acreditan un grado importante de minusvalía, posibilitando, así, que la edad ordinaria de jubilación, establecida en 65 años, se reduzca en un período

equivalente al que resultara de aplicar al tiempo efectivamente trabajado los siguientes coeficientes: 0,25 para trabajadores con minusvalía igual o superior al 65 por ciento y 0,50 en el caso de que el trabajador necesite la ayuda de otra persona para la realización de los actos esenciales de la vida. Por otra parte, el beneficio de los coeficientes reductores se completa con los establecidos en la Ley de jubilación gradual y flexible.

Servicios sociales y rehabilitación

El Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social (TRLGSS) vigente regula en el capítulo V, del Título I, los servicios sociales y señala que su acción se *"extenderá a las prestaciones previstas en la ley y los reglamentos o las que en el futuro puedan establecerse, de conformidad con lo previsto en el apartado 1.e) del artículo 38 de la presente Ley"* (art. 53). Esta disposición parece posibilitar explícitamente ampliaciones futuras de las prestaciones de los servicios sociales, como podría ser el caso de las dirigidas a afrontar las situaciones de dependencia.

Por otra parte, el citado artículo se refiere, entre otras, a las *"prestaciones de servicios sociales que puedan establecerse en materia de reeducación y rehabilitación de inválidos..."*, de gran interés para las personas con dificultades de autonomía. En el artículo siguiente del TRLGSS, trata del derecho a la reeducación y rehabilitación, estableciendo el derecho a los beneficios de las prestaciones de recuperación profesional de inválidos, tanto en el régimen general como en los especiales, y lo amplía a todos los "minusválidos" en edad laboral, en las condiciones que se establezcan

reglamentariamente. Por todo ello, si tenemos en cuenta los preceptos mencionados y la ubicación de este artículo en el capítulo de servicios sociales, deben considerarse de tal naturaleza las citadas prestaciones de recuperación profesional.

Otras situaciones protegidas: SOVI y víctimas del terrorismo

La Disposición Transitoria Séptima del TRLGSS permite acceder a los trabajadores y sus derechohabientes que no tengan derecho a pensión del actual sistema de la Seguridad Social²⁵, a la acción protectora del SOVI que incluye la invalidez, para cuya concesión se exige que ésta sea absoluta y permanente para la profesión habitual y que sea la causa determinante del cese en el trabajo, que no sea por causa imputable al trabajador o derivada de un accidente de trabajo o enfermedad profesional indemnizables, acreditar 1.800 días de cotización al SOVI antes del 1 de enero de 1967, no tener derecho a ninguna otra pensión a cargo de los regímenes que integran el Sistema de la Seguridad Social, con la excepción de las pensiones de viudedad, tener 50 años cumplidos; no obstante, si la invalidez está constituida por la pérdida total de movimientos en las extremidades superiores o inferiores, o pérdida total de visión, o enajenación mental incurable, se reconoce a partir de los 30 años.

Una nueva situación protegida es la invalidez producida por actos de terrorismo que generan para las personas incluidas en el sistema de la Seguridad pensiones extraordinarias a favor de las

personas que resulten incapacitadas y los familiares de quienes sean pensionistas o, estando incluidos en alguno de dichos regímenes, fallezcan como consecuencia o con ocasión de dichos actos. Dichas pensiones, de acuerdo con el art. 51 del TRLGSS no estarán sujetas a los límites de reconocimiento inicial y de revalorización de pensiones previstos en esta Ley. Además tendrán derecho a la asistencia sanitaria y servicios sociales, así como a recibir del Estado ayuda psico-social, resarcimiento por daños corporales y otras ayudas.

Prestaciones sanitarias y sociosanitarias

Normativa estatal

Ya nos hemos referido a la efectividad y universalidad del derecho a la salud establecido por la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad y normas de desarrollo. Esta norma no trata directamente de las cuestiones relacionadas con la dependencia, sólo se refiere indirectamente a algunos aspectos relacionados con ella, como por ejemplo a los problemas de la psicogeriatría (art. 20.1). En cambio, la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud (SNS) establece las

24. Aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, en la redacción incorporada por la disposición adicional primera de la Ley 35/2002, de 12 de julio, de medidas para el establecimiento de un sistema de jubilación gradual y flexible.

25. Con excepción de las pensiones de viudedad de las que puedan ser beneficiarios, de acuerdo con la reciente modificación establecida en la Ley 9/2005, de 6 de junio, que flexibiliza el estricto régimen de incompatibilidades al que estaban sometidas dichas pensiones.

prestaciones sociosanitarias como respuesta a muchas de las de las necesidades generadas por la dependencia.

En el momento actual todas las personas con discapacidad y, por tanto, también las que se encuentren en situación de dependencia, de acuerdo con lo establecido la normativa sanitaria y la LISMI, tienen cubierta la asistencia sanitaria, ya sea directamente o como beneficiarios.

El catálogo de prestaciones del Sistema Nacional de Salud incluye por primera vez explícitamente la atención sociosanitaria que *"comprende el conjunto de cuidados destinados a aquellos enfermos, generalmente crónicos, que por sus especiales características pueden beneficiarse de la actuación simultánea y sinérgica de los servicios sanitarios y sociales para aumentar su autonomía, paliar sus limitaciones o sufrimientos y facilitar su reinserción social"* (art. 14 de la citada Ley 16/2003). Las prestaciones sociosanitarias, que constituyen la respuesta sanitaria para la atención a las situaciones de dependencia, son las siguientes: a) los cuidados sanitarios de larga duración, b) la atención sanitaria de convalecencia y c) la rehabilitación en pacientes con déficit funcional recuperable.

La cartera de servicios, que podrá ampliarse en el futuro, previo acuerdo del Consejo Interterritorial del SNS, contendrá provisionalmente las prestaciones sanitarias del SNS establecidas en el Real Decreto 63/1995, de 20 de enero. Por tanto, será importante la futura normativa de desarrollo, en cuanto configure el alcance de las citadas prestaciones.

Normativa autonómica

Las Comunidades Autónomas, por una parte, han contribuido también a la

ampliación de la cobertura sanitaria y ha profundizado en la vía de la universalización²⁶ y, por otra, determinan los niveles de atención y garantizan la continuidad del servicio, mediante la "coordinación" entre las Administraciones públicas correspondientes.

Por otra parte, las Comunidades autónomas han tenido un papel importante en la creación del llamado espacio sociosanitario²⁷, que designa las actuaciones realizadas con componentes sanitarios y de servicios sociales, aunque esta denominación acoge realidades muy diversas. Unas veces se emplea para designar la respuesta institucional dirigida a hacer frente a la problemática social y de salud que presentan simultáneamente algunas personas, pero en la mayoría de casos designan simples técnicas de planificación, de intervención u organizativas. La revisión de los antecedentes sociosanitarios muestra su origen vinculado a la ordenación sanitaria autonómica y a la necesidad de atender al creciente número de enfermos crónicos, muchos de ellos personas mayores en situación de dependencia. Las experiencias autonómicas sociosanitarias son diversas y oscilan entre la coordinación de las actuaciones sanitarias y de servicios sociales de diversa intensidad y la integración de servicios²⁸ que crea un nuevo sistema, al lado del sanitario y del de servicios sociales.

Este término se ha incorporando paulatinamente a la legislación autonómicas sanitaria y también a la de servicios sociales, como veremos en el siguiente apartado, y, recientemente, también a la normativa sanitaria estatal,

como hemos comentado en el apartado anterior. Sin embargo, la construcción de este espacio se ve dificultada por cuestiones de índole competencial y organizativo: distinto nivel competencial, la diferente garantía y efectividad de los derechos, el volumen y consolidación de recursos o la variedad de organizaciones territoriales. Consideramos, pues, que se trata de un término muy difuso que debe ser tratado con gran cautela para evitar aplicaciones inapropiadas o conclusiones precipitadas.

Prestaciones de servicios sociales

Estatales

Las intervenciones del Estado en materia de servicios sociales, a pesar de disponer de competencias en el ámbito de la Seguridad Social, han sido escasas. Además de las comentadas modificaciones establecidas en la normativa de la Seguridad Social, destacan las actuaciones referentes al Plan concertado para el desarrollo de prestaciones de servicios sociales en las Corporaciones Locales²⁹ que incluía una serie de prestaciones mínimas, algunas de interés para las personas con dependencia y sus familias (por ejemplo la información y orientación, la ayuda a domicilio o los centros de día) y los convenios para la ejecución del Plan Gerontológico y el Plan de Acción Integral para las Personas con Discapacidad, que contenían programas dirigidos a la atención de este colectivo. Otra actuación de gran interés es la referente a la coordinación técnica de los equipos de valoración realizada por el IMSERSO.

Autonómicas

Por su parte, las Comunidades Autónomas en las Leyes de servicios sociales y/o de acción social han intentado crear "sistemas de servicios sociales", parecidos al de salud o educación, conformados a partir de la los servicios y establecimientos transferidos más otros existentes en el territorio y con los creados por ellas. Esta voluntad se ve dificultada por la insuficiencia de recursos, que han quedado al descubierto especialmente al tratar de satisfacer las crecientes necesidades de las personas en situación de dependencia y sus familiares.

Con carácter general los sistemas de servicios sociales se articulan entorno a un conjunto de prestaciones técnicas y

26. Por ejemplo el Decreto Foral de Navarra 71/1991, de 21 de febrero, de universalización de la asistencia sanitaria pública y el Decreto 178/1991, de 30 de junio, de Cataluña.

27. El programa pionero fue "Vida als anys", creado en Cataluña el año 1986, al que siguieron una década más tarde el Programa valenciano PALET (1996) y el programa de atención sociosanitaria de Galicia (1996) expandiéndose posteriormente a la mayoría de las comunidades autónomas.

28. El citado programa catalán "Vida als anys" parece que opta por la "integración", creando, así, un tercer sector, al lado del sanitario y del de servicios sociales. El Decreto 92/2002 define los centros y servicios sociosanitarios como "aquellos que prestan conjuntamente y de forma integrada, una atención especializada sanitaria y social" (art. 2) y crea una tipología específica de servicios y establecimientos.

29. Tenía como finalidad "lograr la colaboración entre la Administración del Estado y las Comunidades Autónomas para financiar conjuntamente una red de atención de servicios sociales municipales que permita garantizar las prestaciones básicas a los ciudadanos en situación de necesidad".

económicas y de programas y otras actuaciones, algunos de los cuales actúan en la prevención o se refieren a actuaciones relacionadas con las necesidades derivadas de la dependencia.

A) Prestaciones técnicas

Las prestaciones de carácter técnico se estructuran en dos niveles: el primario (denominado general, comunitario o básico) y el secundario o especializado. Las personas dependientes y sus familiares pueden recibir del nivel primario información, orientación y diagnóstico, así como el acceso a servicios de proximidad, como la atención domiciliaria, la telealarma, hogares y centros de día, e incluso en algunos casos pequeños equipamientos residenciales. A este nivel también se realizan actuaciones y programas comunitarios. El nivel especializado dispone de servicios diurnos y residenciales, algunos de específicos para personas con discapacidad y mayores, clasificados según los grados de autonomía de los usuarios. Así, las personas que viven en sus domicilios pueden acceder a centros de día y para las personas con dependencia que no pueden permanecer en su hogar, disponen de distintas posibilidades que, según la autonomía del usuario, podrán ser viviendas tuteladas y compartidas, hogares-residencias o residencias asistidas para los casos que precisan de cuidados más intensos de larga duración. También suelen establecerse algunas plazas para destinarlas al "respiro" familiar.

B) Prestaciones económicas

Las Comunidades autónomas gestionan las pensiones asistenciales procedentes del

Fondo Nacional de Asistencia Social y de los extinguidos subsidios de garantía de ingresos mínimos y por ayuda de tercera persona de la LISMI, además del todavía vigente subsidio de movilidad y compensación por gastos de transporte y las pensiones no contributivas de la seguridad social (jubilación, invalidez y su complemento y las prestaciones por hijos a cargo).

Asimismo, algunas han establecido ayudas complementarias de carácter extraordinario para mejorar las pensiones más bajas (especialmente las no contributivas)³⁰.

Por otra parte, los servicios sociales han establecido una gran variedad de ayudas económicas de carácter ocasional o circunstancial, que se someten a los requisitos que se establecen en las convocatorias públicas anuales. Las prestaciones monetarias suelen estar sometidas a cuantías máximas y condicionadas a las rentas del solicitante y/o de su familia y a las disponibilidades presupuestarias. Las ayudas autonómicas relacionadas con la dependencia suelen dirigirse a los siguientes objetivos:

a) Asistencia personal y domiciliaria: atención básica y complementaria, habitabilidad y adaptación funcional del hogar, supresión de barreras arquitectónicas, etc.

b) Adquisición de ayudas técnicas: telealarma, domótica, utensilios, dispositivos y equipos dirigidos a suplir las limitaciones y complementar la autonomía, prótesis, etc.

c) Atención especializada: para contribuir al pago de centros de día y atención

residencial (permanente, temporales, vacaciones, etc.)

d) Relacionadas con los cuidadores: cuidado de la persona en su domicilio, ayuda a la familia para acondicionar y equipar el medio habitual de convivencia, acogimiento familiar, etc.

e) Instrumental: desplazamientos, adquisición y adecuación de vehículo, etc. También se han establecidos programas de ayudas y soporte integrales específicos relacionados con la dependencia que incluyen a las familias, por ejemplo el Programa Sendian de la Diputación Foral de Guipúzcoa o el "Viure en família" de la Generalitat catalana.

C) Nuevas propuestas de servicios sociales de soporte a la dependencia

Finalmente, nos referiremos a las dos leyes de servicios sociales que hemos anunciado anteriormente que tratan directamente de la dependencia. La primera es la Ley 1/2003, de 24 de febrero, de servicios Sociales del Principado de Asturias que abre nuevas perspectivas en servicios sociales en varios aspectos y concretamente en relación a la dependencia, que incluye explícitamente en el sistema público de servicios sociales ("prestar apoyo a personas o grupos en situación de dependencia", art. 3, d). Para ello, atribuye a los servicios sociales especializados funciones para "evaluar y diagnosticar situaciones de (...) dependencia" y "proporcionar apoyos para prevenir y corregir las situaciones de (...) dependencia" (art. 13.1, b, e y g). También contempla medidas de atención y soporte a las personas dependientes y sus familias, que "consistirán en un conjunto de actuaciones, recursos y medidas que tengan por fin dar una respuesta adecuada a sus necesidades y los correspondientes apoyos a sus familias cuidadoras" (art. 27).

Establece la implantación progresiva de las prestaciones, mediante su inclusión en un catálogo de servicios que se aprobará por decreto y que tendrán un carácter complementario de las prestaciones de la Seguridad Social.

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, también incluye entre sus finalidades "la (...) compensación del déficit de apoyo social, centrando su interés en los factores de vulnerabilidad o dependencia que, por causas naturales o sobrevenidas, se puedan producir en cada etapa de la vida y traducirse en problemas personales" (art. 2.1). El Título VI de esta Ley está dedicado a la atención social de la dependencia: establece el concepto (art. 62) y regula los siguientes aspectos: finalidad de la atención social a la dependencia; prestaciones del sistema; elaboración de un Plan de Atención Social a la Dependencia; priorización de las prestaciones favorecedoras del mantenimiento en el medio habitual de vida. Asimismo, concreta las prestaciones: a) atención domiciliaria intensiva, b) atención diurna, c) atención residencial, d) ayuda individual o familiar mediante cheque servicio, e) apoyo a las familias y cuidadores informales, f) ayudas instrumentales. Asimismo regula otras cuestiones: financiación; evaluación de necesidades y libertad de elección; cuidadores informales; medidas a favor de los cuidadores (formación, información, programas de respiro, facilidades para la conciliación de la vida profesional y familiar). Para determinar los derechos subjetivos, esta Ley clasifica las prestaciones, distinguiendo las técnicas (información, valoración, orientación, asesoramiento, etc., art. 16) a las que atribuye un carácter universal y gratuito, de las económicas y las materiales (atención

³⁰ Esta polémica cuestión, actualmente esta regulada por la Ley 4/2005, de 22 de abril, que modificó el apartado 4 del artículo 38 del TRLGSS.

residencial, diurna, domiciliaria, manutención, etc.) para las cuales no establece la universalidad de forma explícita y somete su concesión a la demostración previa de los requisitos establecidos.

A pesar de las apariencias, un análisis riguroso de estas leyes permite concluir que, como señala Casado³¹, las mismas no garantizan ninguna prestación, ya que a pesar de que la ley asturiana establece el derecho subjetivo queda pendiente del desarrollo reglamentario. Por otra parte, las prestaciones que establecen en el ámbito de la dependencia no suponen nuevas aportaciones al sistema, ya que no difieren substancialmente de las comunes y tradicionales de servicios sociales. Por otra parte, deberíamos preguntarnos si los sistemas de servicios sociales autonómicos disponen de los instrumentos técnicos y organizativos y de los recursos económicos necesarios para afrontar las cuestiones relacionadas con la dependencia.

Otras prestaciones y medidas

Las aportaciones del usuario y los familiares al pago de los servicios

Un aspecto polémico que se plantea al tratar de la financiación de los servicios sociales se refiere a la gratuidad o al pago de los servicios sociales. Normalmente los servicios de información, orientación y diagnóstico de responsabilidad pública son gratuitos, en cambio para la utilización de los demás servicios la persona en situación de dependencia deben contribuir al pago y el problema surge al fijar los criterios de esta aportación y en concreto sobre si debe calcularse según la pensión que percibe o sobre la renta disponible y si, además, debe tenerse en cuenta el patrimonio del

citado usuario –en algunos casos pueden disponer de un patrimonio considerable pero no tienen liquidez para abonar el precio de los servicios, con el fin de obligarle a que lo aporte, ya sea haciéndolo efectivo y pagando los servicios o como garantía del pago de las deudas (reconocimiento de deuda) derivadas de su atención. Otra cuestión conflictiva se refiere a la responsabilidad familiar, que surge del llamado derecho de alimentos regulado en el Título VI, del Libro I, del Código Civil³², que reconoce el derecho a las personas que se hallan en estado de necesidad para reclamar a los parientes más próximos (cónyuge, ascendientes y descendientes y en menor medida los hermanos) los auxilios necesarios para su sustento, habitación, vestido y asistencia médica (arts. 143 y sig. Cc).

Esta obligación se puede satisfacer de diversas formas, ya sea mediante una pensión monetaria, recibiendo y manteniendo al necesitado o bien substituyéndola por alguna prestación de servicios sociales, como la atención domiciliaria, la asistencia a un centro de día o la atención en una residencia. Esta última modalidad adquiere una relevancia especial en el ámbito de la dependencia, ya que con frecuencia los familiares obligados no pueden hacerse cargo directamente de la persona dependiente y debe ser atendido por los citados servicios. En estos casos algunas normas interpretan que se produce una transformación de las prestaciones y atenciones personales “in natura” de los familiares en obligaciones “pecuniarias” derivadas de los gastos que dicha prestación de servicios comporta³³.

La tendencia normativa que parece más general exige a los familiares obligados alguna contribución al pago del servicio que atiende el pariente dependiente, si éste no dispone de los recursos necesarios. El código de familia catalán³⁴ es un claro exponente de esta postura ya que, además de establecer la obligación de prestar alimentos, otorga el derecho a reclamar los alimentos no sólo a las persona que los necesita sino también a su representante legal y entidad pública o privada que lo acoja, pudiendo repetir contra la persona obligada. En otros casos, se opta por el llamado *reconocimiento de deuda* que opera cuando los usuarios, directamente o a través de sus familiares, no abonan íntegramente el precio público, en cuyo caso deberán suscribir un documento reconociendo la deuda contraída cuyo importe será la diferencia entre lo abonado y el precio establecido, el cual se hará efectivo en el momento en que se dejen de prestar los servicios. Algunas normas de reciente promulgación, como la Ley 3/2003 del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, cambiando el criterio anterior (Decreto 45/1996), establece la participación de “*las personas obligadas a prestarle asistencia*” (art. 39.2), aunque otras leyes autonómicas de servicios sociales del mismo periodo, como al riojana (Ley 1/2002) o la madrileña (Ley 11/2003), no contemplan expresamente dicha participación. Tampoco el proyecto de Ley de Servicios Sociales de Cataluña, aprobado recientemente por el Gobierno y actualmente en trámite parlamentario, contempla aportaciones familiares. Esta disparidad pone de manifiesto el conflicto originado por la persistencia de esta institución del derecho de

alimentos pensada para un medio y un tipo de familia muy distinto al actual y el debate abierto sobre si la responsabilidad ante la dependencia corresponde al individuo que la padece y a sus familiares o bien se trata de un riesgo que debería ser asumido solidariamente.

Medidas a favor de la familia cuidadora

Si las personas en situación de dependencia en nuestro país reciben los cuidados mayormente de sus familiares, especialmente de las mujeres, es evidente que esta cuestión debe figurar como prioritaria en el diseño de las políticas familiares. A continuación señalamos las principales medidas adoptadas que inciden en las familias con algún miembro dependiente.

A) Conciliación de la vida familiar y laboral

La Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras y sus normas de desarrollo establecen medidas para favorecer que

- notas
31. Demetrio Casado, “La dependencia funcional y sus abordajes”, en *Respuestas a la dependencia*, Madrid, Editorial, CCS, 2004, pp. 34-35.
 32. Hay comunidades autónomas que tienen atribuida competencia en la conservación, modificación y desarrollo de los derechos civiles, al amparo del artículo 149.1, 8º de la CE y de sus respectivos Estatutos de autonomía, que han regulado el derecho de alimentos.
 33. J. Egea, *L'acció de repetició contra el deutor dels aliments. Solidaritat familiar i prestacions assistencials públiques* en *Revista Jurídica de Catalunya*, nº 3 (Barcelona, 1997).
 34. Ley 10/1996, de 29 de junio, de alimentos entre parientes, actualmente integrada en el Código de familia, aprobada por la Ley 9/1998, de 15 de julio.

los familiares trabajadores puedan cuidar a su familiar dependiente. Esta norma establece para los trabajadores que estén al cuidado directo de un familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad que no pueda valerse por sí mismo la concesión de una excedencia o la reducción de la jornada de trabajo, con disminución proporcional del salario, que puede ser de entre un tercio y la mitad de la duración de la jornada.

En este mismo sentido la citada Ley 51/2003, de 2 de diciembre, establece en las Disposiciones adicionales primera y segunda la modificación del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, para ajustarlo a lo establecido en la citada Ley 39/1999 y la modificación de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública.

La duración máxima de la excedencia es de un año con reserva de puesto de trabajo, que computa a efectos de antigüedad y que le permite conservar el derecho de asistencia a cursos de formación profesional. Además, recordemos que la normativa de las Seguridad Social establece que este periodo tiene la consideración de periodo de cotización efectiva, a efectos de las correspondientes prestaciones de la Seguridad Social por jubilación, incapacidad permanente, muerte o supervivencia y maternidad.

La normativa de los funcionarios públicos contempla asimismo reducciones de jornada de trabajo y el derecho a un periodo de excedencia, de similares características al descrito anteriormente. Desde las Comunidades autónomas se ha adoptado medidas con el fin de mejorar

la compatibilidad familiar-laboral para el personal de sus administraciones.

Los sindicatos han elaborado recomendaciones y sugerencias para que se tuvieran en cuenta en la negociación de los convenios colectivos con el fin de mejorar por esta vía las medidas legales citadas.

B) Familias Numerosas

La nueva Ley 40/2003, de Familias numerosas, que sustituye a la de 1971, flexibiliza el concepto de familia y amplía la protección, intentando adaptarlo a la realidad social actual. Considera Familia numerosa la integrada por uno o dos ascendientes con tres o más hijos, sean o no comunes; equiparando a dicha situación las familias constituidas, bien por uno o dos ascendientes con dos hijos, sean o no comunes, siempre que al menos uno de éstos sea discapacitado o esté incapacitado para trabajar, o por dos ascendientes, cuando ambos fueran discapacitados, o, al menos, uno de ellos tuviera un grado de discapacidad igual o superior al 65%, o estuvieran incapacitados para trabajar, con dos hijos, sean o no comunes (art. 2).

También tiene en cuenta la discapacidad en el momento de reconocer y mantener la condición, ya que si los hijos o hermanos son solteros y menores de 21 años de edad, o se hallan "discapacitados o estar incapacitados para trabajar, cualquiera que fuese su edad" (art. 3, a). Asimismo, en la clasificación de las categorías de Familia Numerosa en general o especial se halla presente la discapacidad, al señalar que cada hijo discapacitado o incapacitado para trabajar computará como dos para determinar la categoría en que se

clasifica la unidad familiar de la que forma parte (art. 4, 3).

La acción protectora de la ley incluye un amplio conjunto de beneficios referidos al ámbito social, a actividades y servicios públicos o de interés general, la vivienda, en materia tributaria, seguridad social, etc.

Medidas fiscales

En los últimos años se han incrementado considerablemente las medidas fiscales relacionadas con la dependencia, ya sea por parte del Estado o de las Comunidades autónomas, mediante deducciones familiares y a las personas dependientes, ya sea por gastos de enfermedad u otros relacionados con la dependencia, en el IRPF u otros impuestos.

La normativa estatal establece deducciones del IRPF para las personas con discapacidad y los mayores. En este sentido, fue importante la reforma del IRPF del 2003 que incorporó variaciones importantes que supusieron un ahorro tributario para las personas con discapacidad y sus familias, especialmente aquellos casos que requieren una especial atención, como es el caso de la dependencia, que la norma fija para los que tengan reconocido un grado de minusvalía igual o superior al 65% o los que sin alcanzar dicho grado necesitan de la ayuda de tercera persona o tienen una movilidad reducida. Estas modificaciones y algunas de posteriores fueron incorporadas al texto refundido del IRPF, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2004, de 5 de marzo.

Antes de la aprobación de la Ley 14/1996, de 30 de diciembre, de cesión de tributos del Estado a las Comunidades Autónomas y medidas fiscales complementarias, sólo las Comunidades Autónomas forales del País Vasco y Navarra disponían de capacidad normativa sobre el régimen tributario. Esta Ley extendió dicha capacidad a todas las demás Comunidades autónomas para establecer deducciones sobre la parte autonómica del citado impuesto u otros de los cedidos. Según los datos de la Agencia tributaria fueron varios los conceptos sobre los que se aplican deducciones autonómicas relacionadas con la discapacidad, aunque no siempre directamente relacionados con la dependencia, sí que se refieren mayoritariamente a casos de graves discapacidades.

Protección patrimonial

La constitución de un patrimonio y su conservación constituyen aspectos clave para garantizar el futuro, especialmente en el caso de personas afectadas de graves discapacidades o con problemas de discernimiento que les impiden gobernarse por sí mismas. Por tanto, parecen adecuadas las medidas encaminadas a la constitución y protección del patrimonio que se adoptaron mediante la Ley 41/2003 de protección patrimonial de las personas con discapacidad y de modificación del Código Civil y de la Normativa Tributaria, cuyo objetivo principal se dijo a establecer un patrimonio *protegido* mediante la aportación a título gratuito de bienes y derechos al patrimonio de las personas con discapacidad y a establecer los mecanismos de garantía necesarios

(art. 1). Los destinatarios de dicha norma son las personas con un grado de discapacidad psíquica del 33% o superior y del 65% o superior en caso de discapacidad física o sensorial. (art. 2)

Para lograr los objetivos propuestos la citada Ley adopta un grupo de medidas dirigidas a establecer garantías y medidas fiscales para favorecer las operaciones encaminadas a constituir un patrimonio protegido para la persona con discapacidad y otro para evitar abusos en las transacciones patrimoniales. Las medidas pueden agruparse en los siguientes tipos:

a) tributarias: favorecen las aportaciones de familiares y empresas a los patrimonios protegidos (no están sujetas al Impuesto sobre sucesiones y donaciones; si la aportación no es dineraria el incremento del patrimonio de declara exento); b) herencias: los padres podrán atribuir la totalidad de la herencia a sus hijos con discapacidad; los parientes que no hayan prestado las atenciones debidas en vida al fallecido con discapacidad, no pueden heredar; el hijo con discapacidad tendrá derecho a disfrutar de la vivienda habitual como parte de la herencia; c) autotutela: las personas pueden decidir su futuro tutor; d) contrato de alimentos: por el que una persona prestará vivienda, manutención y asistencia a otra, a cambio de un capital en bienes muebles o inmuebles.

Entre estas medidas, sobresale una por su relación particular con las personas en situación de dependencia, especialmente los mayores que disponen de un patrimonio inmobiliario considerable acumulado en el transcurso de la vida, pero que no disponen de liquidez para

afrontar los gastos que se atención requiere. Nos referimos a la regulación de los contratos aleatorios referentes a los alimentos convencionales³⁵, es decir los no obligatorios: *"Por el contrato de alimentos una de las partes se obliga a proporcionar vivienda, manutención y asistencia de todo tipo a una persona durante su vida, a cambio de la transmisión de un capital en cualquier clase de bienes y derechos"*.

(art. 12, que modifica los artículos 1791 al 1797 del Código Civil).

Vivienda y accesibilidad

Existe abundante normativa autonómica relativa a la accesibilidad y planes de ayudas para el acceso a la vivienda, tanto de carácter general como específicas para las personas con discapacidad, y ayudas para la supresión de barreras arquitectónicas.

La Constitución española proclama en el artículo 47 que *"Todos los españoles tienen derecho a una vivienda digna y adecuada"*. El Real Decreto 801/2005, de 1 de julio, aprobó el Plan Estatal 2005-2008, para favorecer el acceso de los ciudadanos a la vivienda. Este plan prevé diversos tipos de ayuda (art. 2, 5), señala los beneficiarios en general y los que gozan de una protección preferente (art. 3) y concreta las actuaciones protegidas (art. 4). Entre los beneficiarios preferentes se cita a las personas con discapacidad y las personas mayores de 65 años y sus familias.

Por otra parte, son importantes en relación a la accesibilidad a la vivienda de las personas en situación de dependencia, algunas disposiciones de la citada Ley 51/2003, como las relativas a la propiedad horizontal, que modifican determinados

preceptos en la materia, referentes a obras para el adecuado sostenimiento y conservación del inmueble y de sus servicios para adecuaciones estructurales, de estanqueidad, habitabilidad, accesibilidad y seguridad, adopción de medidas no exigibles y otros acuerdos (Disposiciones adicionales primera, segunda y tercera). En concreto, entre otras actuaciones, obliga a las comunidades de propietarios a realizar obras para adaptar las comunidades a instancia de los propietarios de viviendas donde trabajen o vivan personas con discapacidad, siempre que el importe de la obra no exceda de tres mensualidades de gastos comunes.

Perspectivas de futuro: las propuestas del Libro Blanco

Las graves necesidades de un colectivo constituido por más de un millón de personas en situación de dependencia y sus familias se ha incorporado paulatinamente en las agendas políticas y actualmente la búsqueda de soluciones a estas demandas forma parte del programa del Gobierno, cuyo Presidente en el debate de investidura y en respuestas parlamentarias posteriores se comprometió a elaborar el Libro Blanco sobre la situación de esta problemática que, además de un diagnóstico, presentara propuestas de actuación que fuera útiles para elaborar un proyecto de Ley de protección a este colectivo de ciudadanos.

El *Libro Blanco de atención a las personas en situación de dependencia* se presentó el mes de diciembre de 2004 y actualmente se ha elaborado un Anteproyecto de *Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de*

dependencia que, según ha anunciado el Gobierno, presentaran a trámite parlamentario durante el año actual. En este apartado nos referiremos sólo a los principales aspectos legislativos del citado Libro Blanco, ya que el anteproyecto se halla en fase de debate y negociación y puede aún experimentar cambios substanciales.

a) Concepto

El Libro Blanco acepta la definición del Consejo de Europa que hemos reprimido en la introducción, considerando que incluye los tres factores que conforman la situación de dependencia (existencia de limitación física, psíquica o intelectual, que merma determinadas capacidades; la incapacidad de la persona para realizar por sí misma las actividades de la vida diaria; la necesidad de asistencia o cuidados por un tercero) y que la protección debe graduarse en función de la mayor o menor intensidad de la ayuda necesaria para realizar las actividades de la vida diaria.

b) Modelos de protección a la dependencia

El texto describe, analiza y valora los tres modelos de protección social a la dependencia existentes: de protección universal para todos los ciudadanos financiado mediante impuestos, de protección a través del Sistema de la

35. "Amplia las posibilidades que actualmente ofrece el contrato de renta vitalicia para atender las necesidades económicas de las personas con discapacidad y, en general, de las personas con dependencia, como los ancianos, y permite a las partes que celebren el contrato cuantificar la obligación del alimentante en función de las necesidades vitales del alimentista" exposición de motivos la Ley 41/2003.

seguridad social mediante prestaciones que tienen su origen en cotizaciones y el asistencial dirigido fundamentalmente a las personas sin recursos. Valora las ventajas e inconvenientes de cada uno de ellos, señalando la tendencia actual y su preferencia hacia los de carácter universal, financiado vía impuestos o cotizaciones de la seguridad social.

El Sistema que propone para nuestro país considera que debería ajustarse a los siguientes principios:

- Universalidad de la prestación: para todas las personas en situación de dependencia, sea cual sea la edad, origen de la dependencia y situación social.
- Carácter público de la prestación: con independencia de las formas de financiación y gestión.
- Igualdad de acceso al derecho: con independencia del lugar de residencia, se trataría de mínimos garantizados mediante normativa básica estatal.
- Cofinanciación: aportación de los usuarios en las condiciones que se establezcan con carácter general.

No se pronuncia explícitamente, solo valora las posibilidades que tendrían en nuestro país de los dos modelos citados. En cambio, sí que encuadra la protección a la dependencia en el Sistema Público de Servicios Sociales, *"como cuarto pilar del sistema de protección del Estado de Bienestar, en el que se garantice unos servicios coordinados, suficientes y de calidad y establezca el régimen de acceso real y efectivo a los mismos en toda España"*.

c) Fundamentación jurídica de la ley

El documento que comentamos considera y argumenta que *"existe fundamentación jurídica suficiente en la Constitución para regular esta materia y que el Estado tiene títulos competenciales para ello"*, citando especialmente los artículos 139.1 CE (regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles) y 149.1.17ª CE (legislación básica y régimen económico de la Seguridad Social) y refiriéndose a algunas sentencias del Tribunal Constitucional. Consideramos que la naturaleza de los derechos que protege y las graves necesidades que genera la dependencia pueden justificar la utilización de estos preceptos constitucionales y regular el Estado esta materia de competencia exclusiva autonómica, sin embargo nos parece que debería referirse, como establece la CE, exclusivamente a las condiciones básicas, que en este caso serían los aspectos mínimos referentes a los derechos y deberes que el Estado garantiza en todo el territorio, que deben permitir, un amplio desarrollo autonómico, especialmente en los aspectos organizativos y de gestión.

Por tanto, seguramente los conflictos no se centraría en el fundamento y los posibles títulos competenciales estatales para legislar, sino en el alcance de dicha legislación, cuestión que exige un análisis riguroso de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional referente a los criterios establecidos para fijar los límites de las

actuaciones del Estado basadas en el citado artículo y, además, como propone el propio Libro Blanco deberían con seguirse acuerdos en el seno de la Conferencia Sectorial de Asuntos Sociales.

En principio parece, pues, adecuado el alcance que el texto que comentamos propone incluir en la futura ley. Considera que debe establecer el derecho a la protección social de la dependencia y concretar las prestaciones que lo hacen efectivo, determine el sujeto del derecho y los requisitos de acceso (reconocimiento, declaración y calificación del grado de dependencia y procedimiento básico) y señale los órganos responsable de reconocer el derecho y hacerlo efectivo. Parece, asimismo, necesario que establezca las competencias-responsabilidades del Estado y de las Comunidades Autónomas, siempre que se ajusten a los preceptos constitucionales y al contenido de sus Estatutos de Autonomía, y que asimismo concrete las bases de las competencias de las Corporaciones Locales en esta materia. Finalmente, consideramos que las posibles aportaciones de los usuarios y los criterios de determinación forman parte del derecho de las personas en situación de dependencia y, por tanto, este aspecto relevante debería ser regulado en la propia Ley.

d) Beneficiarios

Propone que sean beneficiarios de las prestaciones las personas que residan en España y se encuentren en situación de dependencia que sean mayores de 18 años y las personas que tengan menores a su

cargo en situación de dependencia. De esta forma se superaría la actual discriminación por razón de edad a la que nos hemos referido.

e) Naturaleza de la prestación

El Libro Blanco señala y valora las alternativas posibles: que la persona dependiente reciba una aportación económica con que hacer frente a los gastos de los servicios, que el Sistema le proporcione estos servicios u otros modelos mixtos. En cualquiera de las alternativas que se adopten, considera que su aplicación a los servicios debería vincularse al sistema público de servicios sociales, ya que deberían ser los equipos de servicios sociales los que concretaran con el interesado y en su caso familia el programa individualizado de atención más adecuado a su realidad personal y del entorno. Parece adecuado dejar un abanico de posibilidades para que pueda ajustarse cada caso a su realidad y preferencias, aunque las prestaciones monetarias deberían vincularse normalmente a la prestación de un servicio.

f) Catálogo de servicios

Se propone un amplio catálogo de servicios, cuya concreción propone que la realicen conjuntamente el equipo de valoración, la propia persona dependiente y la familia. Parece pues que se opta por un sistema que permite la capacidad de elección, aunque consideramos que el legitimado para tomar la decisión, después de una información comprensible sobre su situación y las distintas alternativas posibles, es la persona dependiente, siempre no esté incapacitada legalmente.

El Catálogo de servicios es el siguiente:

- Teleasistencia.
- Servicios de ayuda a domicilio.
- De atención a las necesidades del hogar.
- De cuidados personales.
- Programas de apoyo a familias cuidadoras.
- Atención en centros de día.
- Centros de Día para mayores.
- Centros de Noche.
- Centros de atención diurna < 65 años
- Servicio de autonomía personal.
- Atención residencial (permanente o temporal - "respiro").
- Residencia asistida.
- Centros de atención a dependientes psíquicos.
- Centros de atención a dependientes físicos.
- Ayudas técnicas.
- Ayudas para la adaptación y accesibilidad del hogar.

También establece un conjunto de criterios para la utilización y funcionamiento de la dicho catálogo: prevención, enfoque rehabilitador, tener en cuenta las preferencias de los usuarios y cuidadores por los servicios de

proximidad, participación de la persona dependiente y de su cuidador en la determinación del plan de cuidados, procedimiento unificado de acceso a servicios, coordinación de servicios que garantice la continuidad de cuidados, enfoque de género, modelo de atención rural, plan de información, experiencias innovadoras, investigación y aplicación de resultados, protección de derechos y libertades fundamentales a las personas que no tienen libre capacidad de elección, entre otros.

g) Coordinación sociosanitario

Considera necesaria la coordinación en dos niveles, entre los servicios sanitarios y sociales y entre los diversos servicios de un mismo sistema. Establece un conjunto de criterios generales para la coordinación sociosanitaria.

h) Financiación

El sistema de financiación es un elemento clave para garantizar el funcionamiento del sistema que se propone. En primer lugar, considera que la forma de financiarlo depende del modelo que se adopte. Si fuera vía seguridad social contributiva una fuente procedería de incrementos en la cotización o de otros fondos de este sistema. Si se optara por la protección universal o la seguridad social no contributiva la financiación correría a cargo de los impuestos generales del Estado.

Por otra parte, propone tener en cuenta la financiación actual que procede la acción impositiva, citando los presupuestos que las Comunidades Autónomas dedican a la dependencia con el fin de cuantificarlo para determinar, mediante acuerdo, un

porcentaje de participación en el sistema. Sugiere, asimismo, incorporar a la financiación parte de determinados impuestos o multas relacionados con actividades generadoras de dependencia, así como las cantidades procedentes de la reordenación y optimización de recursos existentes, además de las aportaciones de los usuarios de los servicios.

Con las cuantías generadas por las fuentes citadas sugiere la creación de un Fondo estatal para la financiación del Sistema Nacional de la Dependencia, con naturaleza económica independiente, para financiar el catálogo de servicios o las prestaciones económicas, en su caso, apoyar la creación de infraestructuras de centros y servicios necesarios y la financiar de los equipos de valoración y la gestión del sistema.

i) Organización y gestión

El documento que comentamos. considera que el establecimiento del Sistema Nacional de Dependencia debe tener en cuenta el marco de distribución competencial entre el Estado y las Comunidades Autónomas y la realidad institucional sobre las que se asientan las prestaciones y servicios que actualmente configuran la atención a la dependencia en España. Se refiere al papel de las Corporaciones locales en la cobertura de las necesidades de la población con dependencia, mediante sus recursos y los transferidos por el Estado y las Comunidades Autónomas, en cumplimiento de las Bases del Régimen Local.

Efectúa una serie de consideraciones entorno a la un sistema de distribución competencial entre el Estado y las Comunidades Autónomas y el papel de las Corporaciones locales, aunque señala que no es objeto del documento plantear el reparto competencial de la gestión, sino señalar la importancia de la coordinación y cooperación para el buen funcionamiento del sistema. Quizá, tratándose de competencias exclusivas autonómicas y de una ley estatal que establece las condiciones básicas y de mínimos para garantizar la igualdad debería abstenerse de entrar en la regulación detallada de estas cuestiones de mera gestión.

Consideración final

Parece justificada y oportuna la aprobación de una Ley que reconozca de un *derecho subjetivo* a unas prestaciones que aseguren una vida digna (*derecho fundamental*) a todas las personas en situación de dependencia (sin tener en cuenta su situación económica y sus posibles aportaciones: *universalidad*), mediante un conjunto de prestaciones (*catálogo de servicios sociales garantizados*) para que puedan disponer de una calidad de vida que les permita decidir su modelo vital (*derecho de elección*), garantizadas por el Estado ("*condiciones básicas de igualdad de los derechos*" o "*legislación básica del régimen público de seguridad social*").

Ética

En la práctica de los trabajadores sociales nos hemos encontrado siempre confrontados con diversos conflictos de índole ética. Podríamos considerar además que la profesión de trabajo social es ética en sí misma. En la última definición de trabajo social establecida en Montreal en el año 2000 se establece que *"El trabajo social profesional promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y la capacitación y liberación de las personas para mejorar su bienestar. Utilizando teorías de la conducta humana y de los sistemas sociales, el trabajo social interviene allí donde las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y de la justicia social son fundamentales para el trabajo social"*. Esta relación directa entre ética y trabajo social plantea una constante preocupación para responder a esta expectativa social según la cual los trabajadores sociales velan por el bienestar de las personas, grupos y comunidades siempre buscando que ellos mismos sean protagonistas de su propia vida huyendo del paternalismo y asistencialismo que había caracterizado la antigua beneficencia pública y privada.

Los/as trabajadores sociales tratan siempre a las personas en su situación y consiguientemente se analiza cómo se trata a los ciudadanos y cómo se considera que deberían ser tratados. Frecuentemente cuesta entender para qué sirve la ética en realidad. En algunos foros se considera que es un concepto "anticuado", "demodé" y que en realidad debemos basarnos siempre en aquello que es objetivamente demostrable y que es fuente de conocimiento. Muchas veces no se capta cual es la relación entre hechos y valores y se quieren separar los valores del conocimiento cuando en

realidad los principios morales o éticos son también una forma de conocimiento.

Los trabajadores sociales nos confrontamos con situaciones dolorosas de decidir, cuestiones de adecuación, bondad, justicia, obligaciones, cuidados... cualquier sistema de ayuda se sustenta en una ética determinada sobre la condición humana. Toda política social expresa de forma explícita o tácita una asunción sobre los derechos de los individuos, como han de ser tratados y como han de distribuirse los recursos.

Los valores de referencia se centran en los siguientes elementos:

- Se basan en el bienestar de las personas. El concepto de bienestar es complejo en sí mismo. Lourdes Gaitan (1991:76) define el bienestar social como *el estado que se alcanza cuando hay una relación armónica entre lo que se tiene y aquello que se desea tener, y ello en los distintos planos que hacen a la dignidad de la vida humana, a saber: el físico, el afectivo, el intelectual y el material*¹. En cualquier caso la noción de bienestar es compleja ya que, no existe en puridad el bienestar objetivo ya que la fijación de necesidades ligada al

notas
* Conferencia impartida en el "I Congreso Nacional sobre Trabajo Social Hospitalario en los nuevos tiempos: hablemos de ellos". Barcelona, 21 y 22 de junio de 2007.

** Diplomada en Trabajo Social, Abogada y Doctora en Sociología. Profesora de Trabajo Social en la Universidad de Barcelona.

1. Asamblea general de la Federación Internacional de Trabajo Social y Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social, Montreal, 26 de julio de 2000.

2. Lourdes Gaitan y Teresa Zamanillo, *Para comprender el trabajo social*, Editorial Verbo Divino, 1991.

bienestar no puede prescindir, en la realidad de la aceptación subjetiva. En cualquier caso debe defenderse al mismo tiempo el establecimiento de necesidades básicas comunes aunque no sea posible escapar de la influencia del tipo de vida dominante. Para el Trabajo Social es de gran importancia tener en cuenta esta dialéctica de los conceptos objetivos-sujetivos en relación al bienestar ya que siempre se trabaja con las propias vivencias de las personas y su capacidad de superar las situaciones adversas. Así mismo tiempo la consecución de un bienestar general va ligado a la noción de justicia e igualdad.

Tanto la noción de bienestar como de necesidad se debe tener en cuenta que se centra en una sociedad particular, una ideología y puede ir cambiando a lo largo del tiempo.

- Requieren una acción. Ante una confrontación de valores en las actuaciones profesionales, siempre se requiere una actuación. Si por ejemplo un trabajador social considera que no es lícito obligar a una persona a hospitalizarse contra su voluntad, deberá ayudar en la búsqueda de recursos alternativos y prepararse para defender su decisión ante otros. Esta acción está directamente relacionada con el principio de responsabilidad. Como señala Ramoneda, *la persona responsable toma decisiones en todos los órdenes de la vida y asume las consecuencias que de ella se derivan. Éste es el sentido pleno de la responsabilidad que es por otra parte el único que reconoce el derecho a equivocarse que es propio de la libertad humana*³.

- Debe basarse en unos principios lo más universales posible. En este sentido los DD.HH. nos ofrecen una perspectiva

ética internacional que busca que toda la comunidad internacional pueda tener los mismos derechos y puedan contar con las mismas condiciones de bienestar. En el 50 aniversario de su Declaración, Stanley L. Witkin⁴(1998:197) destacaba como esta declaración es totalmente familiar a la identidad profesional de los trabajadores sociales porque establece derechos positivos como el derecho a la vida, la libertad, la seguridad y el reconocimiento como persona entre otros y otros negativos como la protección contra la esclavitud. También establece los derechos sociales como el trabajo, el derecho a un nivel de vida, la atención sanitaria, entre otros. Es evidente que esta realidad es todavía una utopía pero es el ideal hacia el cual debe tender la humanidad. Es aquí donde confrontamos la relación entre ética y derecho en el sentido que el derecho debería estar siempre basado en una perspectiva ética.

- Deben ser justificables en base a un sistema ético de referencia. En nuestro caso, como trabajadores sociales tenemos nuestro propio código ético profesional tanto desde el plano internacional, como específico en su aplicación en cada una de las agrupaciones profesionales a nivel estatal y/o autonómico.

Los principios éticos del trabajo social. En la asamblea general de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación de Escuelas de Trabajo Social celebrada en Adelaide, Australia en el 2004 se establecieron unos principios éticos en dos grandes grupos: uno dedicado a los derechos humanos y otro a la justicia social.

a) Los principios en relación a los derechos y la dignidad humana son los siguientes:

respetar el derecho a la autodeterminación, promover el derecho de participación, tratar a la persona como un todo e identificar y valorar sus cualidades.

b) Los principios en relación a la justicia social se basan en los siguientes: desafiar la discriminación negativa⁵, reconocer la diversidad, distribuir equitativamente los recursos, desafiar las políticas y acciones injustas y trabajar en solidaridad.

El hospital. El trabajo social hospitalario. ¿Cuáles son los principales paradigmas éticos que se dan en la práctica del trabajo social en los hospitales?

Según la Ley 14/86 General de Sanidad, el hospital forma parte de la red de asistencia sanitaria especializada conjuntamente a la atención domiciliaria y la rehabilitación. En los hospitales se presta la atención de mayor complejidad a los problemas de salud. El hospital es el establecimiento encargado tanto del internamiento clínico como de la asistencia especializada y complementaria que requiera su zona de influencia.

El trabajo social hospitalario es aquel que se realiza en los hospitales. El valor añadido específico de la actividad profesional de los trabajadores sociales en los hospitales es que es el profesional que vincula a los ciudadanos que reciben los servicios del hospital con su entorno social. La aparición de la enfermedad compleja requiere de unos cuidados especializados, los más característicos requieren hospitalización y el hecho de tener que ingresar en el hospital tiene un

impacto importante en la vida de la persona que debe adaptarse a un nuevo ambiente social que le obliga a dejar de convivir con los suyos (familia, amigos, trabajo...). Ello añadido a la incertidumbre y preocupación que representa un posible diagnóstico de considerable gravedad.

Este impacto además no repercute sólo en la persona sino en todos aquellos que le rodean especialmente la familia y/o aquellas personas importantes en su vida.

Tal y como afirma Paloma de las Morenas⁶ (1999:245) *la persona sufre cuando le sucede algo que percibe como una amenaza importante para su existencia psíquica y orgánica, cuando cree que no tiene ni capacidad ni recursos para hacer frente a la situación que le hace sufrir.*

El marco ético en el que basarse desde el trabajo social hospitalario está muy relacionado con la ciencia de la bioética que como destaca las Morenas, se basa en fundamentos que siempre han tenido los trabajadores sociales. El estudio de la bioética nace en los países anglosajones como respuesta al desarrollo de la tecnología que posibilita la existencia de técnicas productivas, de técnicas de soporte vital y de terapias casi ilimitadas.

3. Josep Ramoneda, *El miedo a la responsabilidad*, EL PAÍS, martes 5 de junio de 2001.

4. Stanley L. Witkin, "Human Rights and Social Work", *Social Work* n. 43.3, Mayo 1998, pp.197-201.

5. Se utiliza el término "discriminación negativa" ya que en muchos países promueve la discriminación positiva en sus políticas sociales.

6. Paloma de las Morenas Travesedo, "Bioética", *Cuadernos de Trabajo Social*, nº. 12, 1999, pp. 245-260.

Los principales conflictos que plantean los avances en biomedicina se basan especialmente en la dificultad de discernir hasta que punto los poderes públicos y la población en general ha de intervenir en temas que podrían atribuirse a la esfera individual. Algunos aspectos de la biomedicina están directamente relacionados con un momento determinado de la evolución humana (en el momento de la concepción, del nacimiento, de la muerte...) o con la posibilidad de establecer restricciones legales al matrimonio por razones genéticas o la posibilidad de realizar complicadas intervenciones quirúrgicas cerebrales.

Los conflictos de discernimiento que más se plantean ante el uso de la biomedicina se basan en los siguientes aspectos: 1) La libre elección de las personas; 2) el bien público y social; 3) el progreso científico y tecnológico; 4) la calidad de vida; 5) la dignidad humana; 6) la eficiencia; 7) la estabilidad social; y 8) las distintos conceptos de justicia basados en la equidad, el mérito o la necesidad.

Otro aspecto que plantea dificultades ante la toma de decisiones sobre los avances en biomedicina es el avance de las expectativas de tener todos los niveles disponibles de una tecnología sofisticada tanto entre los consumidores como entre los suministradores. El debate filosófico se centra en si una política particular que se adopte será o no justa. Los principios éticos enfatizan la autonomía individual, la autodeterminación, la privacidad de las

personas y la justicia para todos los humanos. En base a estos valores debe tenerse en cuenta que prevalece la noción de derechos la cual se hace extensiva a la noción de derecho a la salud y a la atención sanitaria que nuestra Constitución señala explícitamente en el artículo 43⁷. Se considera como una extensión al derecho a la vida. Este valor plantea la cuestión de hasta que punto la autodeterminación de los individuos puede poner limitaciones a los no nacidos, las generaciones futuras e incluso otras especies.

Un valor que ha generado los avances médicos ha sido la posibilidad de la prolongación de la vida. Robert H. Blank (1988) basándose en la sociedad americana planteaba que ésta se preocupaba excesivamente en mantener vivas a las personas a cualquier precio⁸.

Los seres humanos no desean morir, la vida es algo que es placentero a pesar de las grandes catástrofes y las grandes desigualdades y el gran sufrimiento que algunos seres humanos deben de experimentar. A pesar de ello la construcción social de la noción "vida" es algo bueno mientras que la "muerte" es algo malo que debemos intentar soslayar o como mínimo demorar. Si estudiamos cualquier cultura sea moderna o más antigua todas ellas han visto la muerte como algo más o menos aceptado, más o menos reconocido, pero nunca como algo que se desee que ocurra. El deseo de vivir es superior a la aceptación social del hecho de que uno va a morir y desaparecer para siempre. La prolongación de la vida, y la

exaltación de la juventud han provocado la asunción por parte del ser humano de la noción de inmortalidad pensando en una vida que nunca se acabará. El ideal de la "eterna juventud" también ha significado una no aceptación de la vejez como la etapa de la vida más cercana "estadísticamente" a la muerte. La perspectiva de vida es cada vez más elevada y ello hace que se vea lejos tanto por parte de los propios individuos como de sus familias y también por parte de los profesionales sanitarios a quienes nos plantea un dilema importante ayudar a decidir cuando puede finalizar nuestra vida.

Una vez introducido un avance es difícil que éste pueda ser retirado, los medios de comunicación que consideran las noticias de las nuevas aplicaciones biomédicas motivo de noticia de interés también contribuyen a la proliferación de una opinión pública a favor de dichos avances.

Ante estos nuevos paradigmas, el Informe Belmont⁹ sienta los principios básicos de la bioética respecto a la autonomía de las personas, beneficencia y justicia.

1. El principio de autonomía o de respeto para las personas, es un principio que además de establecer que las personas han de ser tratadas como seres autónomos, requiere que aquellos que tienen disminuida su autonomía han de ser objeto de protección especial.

2. Principio de beneficencia. No sólo deben de respetarse y protegerse las decisiones del ciudadano/paciente, sino que se requiere un esfuerzo para asegurar su bienestar. Debe constatarse que bajo el concepto de «beneficencia» el Informe Belmont no lo relaciona con la caridad,

sino con la obligación: obligación de beneficiar o hacer el bien. Incluye el principio hipocrático de no-maleficencia y la obligación de «extremar los posibles beneficios y minimizar los posibles riesgos».

3. Principio de justicia. Implica el trato igualitario, la imparcialidad en la distribución de cuidados y recursos, de beneficios y de riesgos. El principio abre la reflexión sobre quien ha de recibir los beneficios de la investigación y quien ha de pagar sus costes.

Además del informe Belmont y la propia Declaración de los DD.HH. y la Convención de los derechos del niño, así como las propias normas éticas ligadas a la profesión de los trabajadores sociales previamente citadas, existen diversas leyes, normas y/o documentos internacionales que nos dan un marco ético y legal como trabajadores sociales en nuestra actuación en los hospitales. Sin ser exhaustivo destacaría las siguientes:

En el plano internacional:

1. El Convenio para la protección de los derechos humanos y la dignidad del

7. Artículo 43 Constitución Española 1978: 1. Se reconoce el derecho a la protección de la salud. 2. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios...

8 Robert H. Blank, *Life, death and Public Policy*, 1988: Illinois, Northern University Press. 9 Informe Belmont de principios éticos y orientaciones para la protección de los seres humanos en la experimentación, 30 de septiembre de 1978.

9. Informe Belmont de principios éticos y orientaciones para la protección de los seres humanos en la experimentación, 30 de septiembre de 1978.

ser humano con respecto a las aplicaciones de la Biología y la Medicina, hecho en Oviedo el 4 de abril de 1997¹⁰. En base a este convenio se establece que el interés y el bienestar del ser humano deberán prevalecer sobre el interés exclusivo de la sociedad o de la ciencia y también que se deberá producir un acceso equitativo a los beneficios de la medicina. Se ratifica la necesidad del consentimiento informado del siguiente modo: *Una intervención en el ámbito de la sanidad sólo podrá efectuarse después de que la persona afectada haya dado su libre e informado consentimiento. Dicha persona deberá recibir previamente una información adecuada acerca de la finalidad y la naturaleza de la intervención así como sobre sus riesgos y consecuencias. En cualquier momento la persona afectada podrá retirar libremente su consentimiento. También se regulan las situaciones en que no se tenga plena capacidad para expresar este consentimiento requiriéndose siempre un representante. El sentido de esta norma no obstante se decanta hacia la posibilidad que las personas afectadas puedan ser consultadas siempre en la medida de lo posible (tanto los disminuidos, como los que sufren un trastorno mental como los menores).*

Debe respetarse la vida privada y el derecho a la información. Se regula el genoma humano prohibiéndose toda forma de discriminación a causa del patrimonio genético de una persona. Las intervenciones pueden hacerse sólo con finalidades terapéuticas y no se permite la selección de sexo. Se legisla también sobre la protección de las personas que se presten a un experimento y la extracción de órganos y de tejidos de donantes vivos

para trasplantes y se prohíbe el lucro y utilización de una parte del cuerpo humano. No obstante podemos ver como esta normativa está lejos de cumplirse plenamente como hemos podido observar en las extracciones de riñones de personas vivas que se han detectado recientemente en súbditos de Pakistán.

2. Declaración de Mónaco, sobre bioética y derechos del niño (2000)

- Los orígenes del niño: El niño es un ser nuevo y singular, respeto al embrión in vitro, no reducción o eliminación de la diversidad humana o posibilidades de vida, la vida del niño no será considerada como un perjuicio a pesar del grado de discapacidad.

- Los vínculos del niño: Las medidas deben estar adaptadas a la autonomía del niño, los padres deciden la información a dar al niño en función de su interés si se ha dado asistencia médica a la procreación, se ha de buscar el cuidado en la familia, el niño ha de ser tenido en cuenta en las decisiones sobre su salud y educación, el interés del niño ha de prevalecer siempre.

- El cuerpo del niño: La información y el consentimiento y en su caso la negación del consentimiento según el grado de autonomía, nunca prevalecerá el interés de la sociedad sobre el del niño, debe reforzarse la protección cuando el niño tenga algún tipo de dificultad especial.

En el ámbito estatal:

La Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación

clínica. En ella se regula el derecho a la información sanitaria, y epidemiológica. El derecho a la intimidad y la confidencialidad y el consentimiento informado. También el contenido de la historia clínica. (El Real Decreto 223/2004 sobre ensayos clínicos¹¹).

Cataluña fue pionera puesto que se anticipó en el año 2000 con la Ley 21/2000 de 29 de diciembre sobre los derechos de información concerniente a la salud y autonomía del paciente, y la documentación clínica¹². Se establecía de forma clara el derecho del paciente a su información asistencial, la validez de un documento de voluntades anticipadas y el contenido de la historia clínica. Como señala Xavier Abel (2002) esta Ley fue muy oportuna puesto que respondía a las siguientes necesidades:

a) Regular las condiciones para una información adecuada y correcta.

b) Incorporar al paciente como protagonista de las decisiones que le afecten.

c) Asumir la opción de una persona de plasmar en un documento su voluntad respecto al tratamiento asistencial que quiere recibir cuando él o ella no fuera capaz de manifestarla d) Regular la historia clínica de forma precisa y completa (contenido, titularidad, acceso, conservación...). La ley regula explícitamente que el que está obligado a dar información no es solamente el médico sino que se entiende también dirigida a todos los profesionales que le atienden y en general a todo profesional que desarrolla algún tipo de intervención. Xavier Abel se refiere específicamente al trabajador social como uno de estos profesionales¹³.

Debe destacarse la importancia de la existencia del documento de voluntades anticipadas que debe formalizarse ante notario o ante tres testimonios mayores de edad y con plena capacidad de obrar dos de los cuales no pueden estar vinculados por relación patrimonial con el otorgante.

Los Comités de ética asistenciales

Para el tratamiento interdisciplinar de los diversos conflictos éticos que se dan en las instituciones sanitarias se han ido organizando cada vez más CEAs en los diversos hospitales. En los años 60 se constituyó en Seattle (USA) el primer comité de ética conocido, se le llamó "Comité de la vida y de la Muerte" puesto que se trataba de un comité decisorio que tenía la finalidad de seleccionar a los pacientes que podrían tener acceso al entonces novedoso procedimiento terapéutico de la hemodiálisis. En Europa los CEA aparecen mucho más tardíamente (hacia los 90). Se les reconocen tres misiones: la elaboración de procedimientos y guías institucionales, el asesoramiento en las decisiones y la educación ética. En cualquier caso los CEA, tal y como señala Vidal-Bota, Sarrias

10. Se conoce popularmente como el Convenio de Oviedo y fue ratificado por España el 23 de julio de 1999, B.O.E. núm. 251 del miércoles 20 de octubre de 1999.

11. B.O.E. n. 33, 7 de febrero de 2004.

12. D.O.G.C. n.3303 de 11 de enero de 2001.

13. Xavier Abel Lluch, "Algunes consideracions sobre el dret d'informació, el dret a la intimitat, el dret d'autonomia i el consentiment informat", Revista Jurídica de Catalunya, 2004.4. p.p.123.

y Ros¹⁴ (2006:396) la prioridad debe ser dar la asistencia óptima a los pacientes y en segundo lugar asegurarse que los miembros del CEA reflejen en su conducta personal y profesional al excelencia ética que debe identificar a estos comités.

Está claro que los trabajadores sociales tienen una especial preparación y sensibilidad para formar parte de estos CEA que requieren de una composición interdisciplinar. Pueden aportar esta visión ética que además está relacionada con la perspectiva global que le da al trabajador social el conocimiento de las políticas sociales y la relación directa con el ciudadano/paciente y su familia ante las dificultades que pueda plantearles la existencia del problema de salud.

En una entrevista concedida a la RTS, Juan Rodríguez Gómez, TS de Sant Joan de Deu Serveis de Salut Mental y miembro de su CEA hacia visible la importancia que un TS forme parte de dichos comités y destacaba que es muy importante trabajar la ética en la formación de todos los intervinientes en los centros hospitalarios e incluir el análisis ético en las rutinas diarias de todas las unidades a través de esta formación¹⁵.

Temas de especial relevancia ética ante las que pueden enfrentarse los TS hospitalarios

-En relación a la infancia. Niños que nacen con malformaciones, síndrome de Down, problemas familiares (declaración de desamparo), renunciadas.... Reconocer y velar para que los niños tengan voz.

-Trasplantes de órganos (poder de persuasión)

-Eutanasia, finalización de la vida, desconexión, diversas posturas entre los familiares, el propio paciente.

-Finalización del embarazo (embarazo de adolescentes, violaciones)

-Violencia doméstica, de género...

-Técnicas de reproducción asistida

-Contención mecánica

-Ingresos involuntarios

-Utilización y/o limitación de las nuevas tecnologías y avances médicos

-Diversidad cultural. Visiones distintas según la procedencia

-Diversidad religiosa.

Proceso en la toma de decisiones

Ante los dilemas éticos, el trabajador social debe siempre tomar una decisión basándose en el principio de responsabilidad. No hay nada más inadecuado que ir dilatando una decisión por el hecho de ser conflictiva (ésta ha sido la razón por la que muchas veces no se han dado a conocer ni actuado respecto a los maltratos a niños) Para ella una de las propuestas sería seguir el siguiente proceso: (Fernández: 433-434).

• Tener un buen conocimiento y comprensión de los deberes legales en general.

• Tener un buen conocimiento y comprensión de los valores relacionados con el trabajo social.

• Tener un buen conocimiento y comprensión del código de ética propio de la profesión.

• Tener la habilidad de identificar los aspectos éticos y los deberes legales en cada caso.

• Tener la habilidad de priorizar entre los diversos principios éticos y los deberes legales.

En el momento en que se hace la priorización se puede tomar la decisión y actuar en consecuencia.

Marian Matison¹⁶ (2000:210) recomienda seguir el proceso siguiente:

Reflexionar y conocerse uno mismo

- Ser consciente de las propias preferencias éticas
- Desarrollar un conocimiento de los propios valores



Analizar el dilema ético del momento

- * Comenzar separando los diversos componentes éticos



Reconocer y apreciar los valores en cuestión

Tema práctico

Aspectos éticos

Aspectos científicos y Técnicos del caso



Continuar el proceso de reflexión y conocimiento	
*Conocer qué factores están influyendo la decisión	
Factores del paciente	Factores personales
Organización	Factores profesionales



Seguir los pasos sistemáticos en el proceso de toma de decisiones/ seleccionar una resolución.

- * Utilizar una guía analítica para estructurar el proceso de toma de decisiones



Escoger la acción

- *Relacionar la elección ética tomada en relación a otras tomadas en el pasado.
- *Esclarecer los propios valores.

notas

14. Juan Vidal-Bota, Xavier Sarrias Lorenz y Fernando Ros Sevilla, "¿Están siendo útiles los Comités Éticos Asistenciales?", *Cuadernos de bioética*, XVII, 2006, 3, p.p.391-400.

15. Gloria Navarro Latorre, "Actuar de manera profesional como trabajador social es sinónimo de actuar de acuerdo con la ética. Entrevista con Juan Rodríguez Gómez, trabajador social miembro del Comité de ética asistencial de Sant Joan de Déu, Serveis de Salut Mental", *Revista de Treball Social*, n.175, septiembre 2004, pp.64-68.

16. Matison, Marian. "Ethical Decision Making: The person in the Process", *Social Work*, vol. 45, n. 3 (2000, mayo) pp. 201-212.

Hemos de ser conscientes que, para que exista un dilema debe de cuestionarse qué acción a tomar, cuál es la dificultad, dudar y confrontar. Ante estos nuevos paradigmas que nos plantean los diversos conflictos éticos que se presentan en los hospitales tanto los de índole más individual/personal, como aquellos más organizativos, como aquellos que requieren una visión más global y encaminada a la modificación de las políticas sociales y sanitarias. Creo que puede decirse que los trabajadores sociales están especialmente preparados para responder ante estos paradigmas.

La específica preparación para tener en cuenta la capacitación de las personas, grupos y comunidades está en total consonancia en la preocupación para que tanto los ciudadanos/pacientes como sus familias estén debidamente informados y se les ayude a la toma de decisiones que han de tomar en sus vidas. El reconocimiento del derecho a la autodeterminación ha sido siempre un valor inherente al trabajo social y es por ello que estamos en una situación óptima para dar apoyo a las personas para que tomen la decisión que les sea más conveniente.

El trabajador social puede hacer de mediador entre los dilemas que puedan tener las personas en la toma de estas decisiones, tanto para ellos mismos como para sus familiares. Muchas situaciones generan grandes sentimientos de culpabilidad y en ocasiones estos sentimientos deben ser escuchados y comprendidos en su medida ayudando, no a que los familiares se

desentiendan del problema pero si que puedan sentirse apoyados.

Los trabajadores sociales deben velar para que se reconozcan los derechos de los pacientes ya que son especiales garantes de estos derechos. Pueden ayudar especialmente en la explicación de las condiciones para realizar los documentos de voluntades anticipadas y ayudar a romper los prejuicios que existen todavía para la realización de dichos documentos. En ocasiones los familiares pueden rechazar dichas iniciativas por parte del paciente y es importante que se ayude al paciente para que la familia comprenda su decisión. En este sentido también es importante orientar sobre la forma más fácil y menos costosa que supone hacerlo ante tres testigos.

Es posible que los trabajadores sociales no respondan siempre a estas expectativas de excelencia ética pero como dice Witkin los derechos humanos son inseparables del trabajo social ya que las condiciones que hacen que las personas busquen a los trabajadores sociales son frecuentemente debido a injusticias y unas políticas sociales y sanitarias insuficientes. Romper las barreras de las prácticas contrarias a los comportamientos éticos requiere no solo que seamos capaces de escuchar a los ciudadanos, sino también que legitimemos la validez de su lenguaje facilitando canales donde puedan hablar (o escribir), utilizando nuestra autoridad profesional para amplificar sus mensajes y trabajando para que los demás escuchen lo que dicen.

Comentarios de libros

Fernández García, T. y López Peláez, A.
Trabajo Social con grupos
Alianza Editorial.
Madrid (2006)

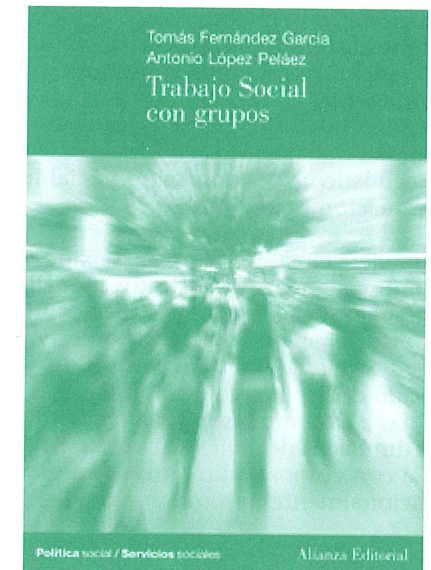
Dentro de la Colección Política Social y Servicios Sociales dirigida por Tomás Fernández y después de un año de la publicación del libro *Trabajo social con casos*, aparece *Trabajo Social con grupos*, del que son autores el propio Tomás Fernández y Antonio López, profesores ambos de la Universidad Nacional de Educación a distancia (UNED). Estamos ante el cuarto título de una colección de Alianza Editorial que representa, a mi juicio, una de las apuestas editoriales más ambiciosas y rigurosas que hoy tenemos en el ámbito del trabajo social.

El tema que aborda a lo largo de las trescientas páginas de la obra está perfectamente delimitado en el título: trabajo social con grupos, significando un modo de actuación profesional en trabajo social que utiliza el grupo como estrategia e instrumento de una intervención que establece como finalidad principal la promoción de los individuos en su doble dimensión personal y social.

El planteamiento del libro responde a un esquema muy cuidado que contempla de manera ordenada los diferentes aspectos que conforman esta modalidad de intervención social.

El texto arranca con una aproximación conceptual sobre el grupo dentro de los procesos de interacción y comunicación humana sin esquivar asuntos tan complejos y nada fáciles de tratar como son los que tienen que ver con las distintas perspectivas teóricas y metodológicas desde las que nos podemos asomar al fenómeno del grupo.

Caminando desde lo general a lo particular, el libro aborda la ubicación del trabajo social con grupos en el marco de las ciencias sociales afrontando las cuestiones



epistemológicas más importantes: objeto y método.

A modo de cierre de esta primera parte destinada a definir, delimitar y analizar los elementos básicos que conforman el trabajo social con grupos, se dedican unas páginas a la reflexión sobre los valores claves de la intervención con grupos y sus consecuencias deontológicas. Se trata de un capítulo breve pero muy interesante que sirve de complemento imprescindible en una reflexión sobre esta modalidad de intervención.

En el cuarto capítulo, con más de doscientas páginas por delante, nos introduce en los principios generales de la dinámica de grupo con la intención de facilitar a estudiantes y profesionales una visión de lo que acontece en los grupos y poder así explicar y comprender lo que sucede y actuar en consecuencia.

Fernández García, T. y López Peláez, A.
Trabajo Social con grupos
Alianza Editorial.
Madrid (2006)

A partir de aquí, el libro recoge en dos capítulos las distintas fases de la intervención con grupos, mostrando con detenimiento los contenidos de cada uno de los momentos (cinco se recogen en el texto) del trabajo social con grupos. Desde el diagnóstico y programación inicial hasta la evaluación final.

En un ejercicio armónico de reflexión y acción, se abordan los distintos modelos del trabajo social con grupos, dedicando una especial atención al modelo de ayuda mutua. Se cierra el último penúltimo capítulo dedicando veinte sustanciosas páginas a exponer las posibilidades y oportunidades de aplicación del trabajo social con grupos en ámbitos donde tradicionalmente los profesionales del

trabajo social han mostrado su buen hacer: menores, mayores, inmigrantes y enfermos. Como exponente de la preocupación de los autores por hacer un libro completo, riguroso y útil tanto para estudiantes como para profesionales, el texto se cierra con una serie de orientaciones prácticas y una descripción de técnicas sencillas y efectivas que pueden facilitar la intervención social profesional que tenga al grupo como estrategia fundamental de trabajo.

Sin lugar a dudas, se trata de un buen libro que no puede faltar en la biblioteca básica de los estudiantes y profesionales del trabajo social. No se lo pierdan.

Pablo de la Rosa

Castillo Arenal, Tomás *Déjame intentarlo. La discapacidad: hacia una visión creativa de las limitaciones humanas.*

Alianza Editorial.

Barcelona (2007). 117 páginas.

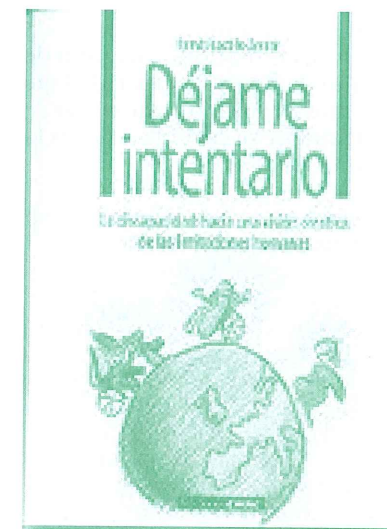
Este libro se estructura alrededor de unas cuantas ideas-vivencias que nos ayudan a percibirnos de una manera diferente a la habitual.

El universo de la discapacidad como un mundo colindante, con fronteras móviles, como nuestro territorio. Primera idea: la dicotomía nosotros-ellos. Nosotros, los no discapacitados, de verdad, ¿es así?

El autor, que además de dirigir la Asociación Amica participó activamente en la CIF (Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y Salud, de la Organización Mundial de la Salud), nos propone una serie de reflexiones para que repensemos nuestra identidad con otros supuestos.

Existe un recorrido que va desde la discapacidad como desgracia y situación vergonzante para las familias afectadas, hasta la doble moral de sentir compasión por las personas con discapacidad y al mismo tiempo "mantener cierta distancia para evitar mezclarse" (p. 11). En la actualidad podemos constatar cómo, de una parte, son visibles, se las reconoce, han aflorado socialmente, y de otra, se las margina en instituciones especiales. Paradójicamente deben integrarse lo más posible a la sociedad a la que pertenecen -y que ha "normalizando" su existencia- pero en calidad de ciudadanos de segunda... como a los indígenas americanos a quienes los teólogos españoles definieron como criaturas de Dios, pero menores de edad, o sea, dependientes.

Si tuviésemos en cuenta "...lo mucho de «normal» que hay en todos los seres humanos, lo pequeño de las diferencias comparado con la enormidad de lo que compartimos." (p.15) veríamos las posibilidades y las capacidades de cada persona. Y eso a su vez nos permitiría



quitar barreras y tomar conciencia de que son las limitaciones sociales las que producen en gran medida la conciencia de la discapacidad.

Mediante un decálogo, Castillo Arenal introduce a los lectores en una nueva y necesaria manera de mirar el mundo de la discapacidad. Desde una perspectiva diferente a la que el prejuicio social nos ha enseñado, nos descubrimos más cercanos y parecidos a las personas con discapacidad. Porque todos nosotros nos insertamos en el permanente continuum de las capacidades-discapacidades. Desde el bebé imposibilitado para bastarse a sí mismo, pasando por el logro de muchas habilidades para la subsistencia (pero no de todas a las que podríamos aspirar) hasta la ancianidad, nuestra vida es una constante transformación de adquisición y pérdida (y también de pérdida y adquisición).

Castillo Arenal, Tomás
Dejame intentarlo. La discapacidad: hacia una visión creativa de las limitaciones humanas.
 Alianza Editorial.
 Barcelona (2007). 117 páginas.

Vivir es sinónimo de crecer: nuestra fuerza física, psicológica y moral está en permanente transformación. Del niño de ayer al anciano de hoy "La capacidad que algún día hemos adquirido tiene como vertiente inexorable su pérdida, que es la discapacidad." (p.22).

Es en este continuum que el autor propone encuadrar a las discapacidades que nos ocurren pero que, en absoluto somos.

La perspectiva apreciativa que subyace a esta mirada positiva sobre la discapacidad/capacidad nos abre al trabajo y a la apuesta por la persona, en lugar de recalcar y profundizar en los déficits y carencias. Una visión clasificadora (por trastornos, enfermedades, tipologías, etc.) reduce y empobrece la relación: quien "ayuda" da por supuestos los límites del ayudado, quien es "ayudado" también. Y ambos se comportan según un guión preestablecido.

La profecía autocumplida puede estancar el crecimiento o puede estimularlo. Si

partimos de la creencia de que la discapacidad produce poca productividad es posible que releguemos a las personas a tareas repetitivas y monótonas que a cualquiera desalentarían: "Si invertimos en una máquina adecuada que haga las tareas monótonas, y la persona está apoyada por el trabajo de la máquina, comprobaremos que su puesto de trabajo sí es rentable" (p.49).

Un libro novedoso que nos ayuda en la construcción de nuestra identidad. Su lectura nos permite una mirada comprensiva sobre el nosotros -necesariamente cambiante- que estamos siendo: "No hay desgracia alguna en que seamos diferentes en la diversidad. De hecho nadie es igual, nuestra genética se ocupa de crear millones de variables para que seamos distintos y distintas. ¿Por qué? Quizá por un empeño de la naturaleza en que prevalezca la individualidad y la diversidad." (p.108)

María Percz

Redorta, Josep; Obiols, Meritxell; Bisquerra, Rafael. *Emoción y Conflicto. Aprende a manejar las emociones.*

Ed. Paidós (Saberes Cotidianos)
 Barcelona, 2006, 219 pp.

La relación entre el conflicto y las emociones constituye para los autores un aspecto muy importante de la vida social, al punto que afirman que "La historia de la civilización en cierta manera es un proceso para aprender a regular las emociones." (p.99).

En tanto que son las emociones las que determinan cómo vemos el mundo, no es baladí centrarnos en su estudio para entender cómo somos y cómo actuamos.

Este libro ofrece al lector la oportunidad de introducirse en el mundo emocional y disponer de una información básica para orientarse y fluir por sus meandros.

Las emociones no son buenas ni malas, aunque sí pueden ser positivas o negativas en cuanto nos invitan a sentir bienestar o malestar. Tampoco es cierto que una emoción que nos introduce en un estado desagradable como la rabia, pueda ayudarnos a desembarazarnos de una situación de violencia. Y también hay emociones neutras, básicas y complejas.

En un momento de especial interés por los aspectos de la inteligencia emocional que el best-seller de Daniel Goleman puso sobre el tapete, es satisfactorio y de agradecer que en este libro se haya recurrido a afinar los alcances de ciertas expresiones tales como gestión, regulación y control emocional. Gestionar las emociones es algo que puede aprenderse y al mismo tiempo exige un esfuerzo continuo de regulación, de ajuste, de adaptación al aquí y ahora "...la regulación de las emociones consiste en poner inteligencia entre el estímulo y la respuesta." (p.101). El libro contiene un apartado que proporciona información sobre las diferentes



estrategias y recursos que están al alcance de las personas que deciden regular su mundo emocional.

Los autores también proporcionan un pedagógico recorrido por el estado actual de los diferentes enfoques que existen para explicar -desde diferentes acercamientos teóricos- la génesis, manifestación y gestión de las emociones, lo cual, sin duda, constituye una muy buena aportación para la comprensión de los diferentes ángulos desde los que se ha abordado este complejo fenómeno.

Redorta, Obiols y Bisquerra afirman que hay una relación profunda entre emociones intensas y conflicto y sirviéndose de los diferentes estilos para afrontar los conflictos reseñan las estrategias para tomar contacto con las emociones propias y ajenas y por lo tanto, para gestionarlas.

Redorta, Josep; Obiols, Meritxell; Bisquerra, Rafael.
Emoción y Conflicto. Aprende a manejar las emociones.
Ed. Paidós (Saberes Cotidianos)
Barcelona, 2006, 219 pp.

Por tanto, si las emociones nos facilitan mucha e importante información sobre quiénes somos y cómo son los demás, estar atentos a ellas puede ser casi un imperativo de la inteligencia personal y social. Y sin

duda este libro constituye una puerta de entrada que puede ayudar a esta comprensión.

María Percaz

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: DIMENSIÓN COMUNITARIA EN TRABAJO SOCIAL (I)
 Nº 67: DIMENSIÓN COMUNITARIA EN TRABAJO SOCIAL (II)
 Nº 68: APRENDIZAJE Y FORMACIÓN (I)
 Nº 69: (DE) CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE LA SEXUALIDAD (I)
 Nº 70: (DE) CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE LA SEXUALIDAD (II)
 Nº 71: APRENDIZAJE Y FORMACIÓN (II)
 Nº 72: LA PROTECCIÓN SOCIAL A LA DEPENDENCIA (I)
 Nº 73: LA PROTECCIÓN SOCIAL A LA DEPENDENCIA (II)
 Nº 74: INTERVENCIÓN SOCIAL EN SITUACIONES DE EMERGENCIA
 Nº 75: VIOLENCIA: CONTEXTOS E INTERVENCIÓN SOCIAL (I)
 Nº 76: VIOLENCIA: CONTEXTOS E INTERVENCIÓN SOCIAL (II)
 Nº 77: INSERCIÓN LABORAL
 Nº 78: INSERCIÓN LABORAL (II)
- Próximos temas:
 - 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 al Trabajo Social
Natividad de la Red Vega
Precio: 13,82 €
3. Trabajando con familias. Teoría y práctica
Elisa Pérez de Ayala Moreno St^a 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

M^a Victoria Cubero
Precio: 4,27 €

5. Trabajo Social en los Servicios Sociales Comunitarios

Angel Acebo Urrechú
Precio: 5,77 €

6. El trabajador Social en los servicios de apoyo a la educación

Eugenio González González
M^a Jesús González Alonso y
M^a 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

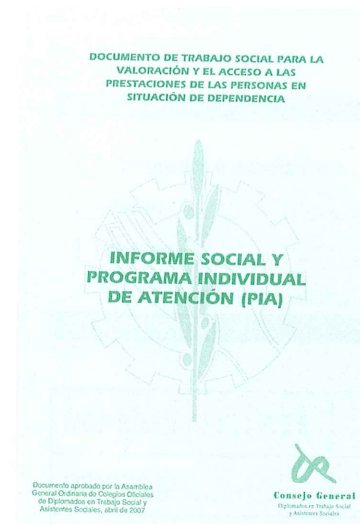
Precio: 2,40 €

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.C.: 0075-0126-93-0601284373



Ya está a la venta *"Informe Social y Programa Individual de Atención (PIA). "*

Edita: Consejo General de DTS/AASS

Fecha Edición: Septiembre 2007

Nº de páginas: 113

Precio: 6,00.€ + gastos de envío*

Información y pedidos:

RESUMEN

Las y los profesionales del trabajo social ocupamos un papel relevante en la aplicación del nuevo marco de protección que se plantea tras la aprobación de la *Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencia*, por lo que podemos vislumbrar la envergadura de la tarea que deberemos emprender, en cuanto a lo que se refiere a los pasos del procedimiento de aplicación de la misma. Estos serán la información, el trámite de solicitud, la valoración, la revisión de la valoración, el informe social, el diseño, elaboración, gestión y seguimiento del programa individualizado de atención (PIA).

Tal y como se ha propuesto en otros foros de intervención social, se ha elaborado una escala de valoración homogénea y validada que contiene instrumentos para la evaluación del entorno social, como herramienta fiable para "objetivar" el informe social, así como para diseñar y realizar el seguimiento de PIA.

INSTRUCCIONES PARA LA ADQUISICIÓN DEL LIBRO

1. Ingreso en la cuenta de BANCO POPULAR nº 0075-0126-93-0601284373, del coste más los gastos de envío (consultar tarifas) *.
2. Enviar por fax al nº 915353377 o por e-mail (administracion@cgtrabajosocial.es) el justificante del pago y relación de publicaciones solicitadas junto con los siguientes datos para el envío: Nombre, Apellidos, NIF, Dirección Postal y teléfono de contacto.
3. Así mismo, remitir los datos para facturación si estos fueran distintos a los de envío.

* GASTOS DE ENVÍO:

- Por correo postal: 2,20 € /envío (máximo dos publicaciones por envío).
- Por mensajería: 6,00 € /envío (máximo 5 publicaciones por envío).

“Servicios Sociales y Política Social”

Boletín de Suscripción año 2007

(Nºs: 77, 78, 79 y 80)

Tarifa anual:

<input type="checkbox"/> Colegiados o estudiantes *	33'00 €	Gastos de Envío **	2,20 €
<input type="checkbox"/> Resto	39'50 €		
<input type="checkbox"/> Extranjero	45'50 €		

* Aportar fotocopia acreditativa

** Por cada suscripción realizada después del 30 de Abril de 2007

SUSCRIPCIÓN:

NOMBRE Y APELLIDOS			
DOMICILIO			
CP		CIUDAD	
PROVINCIA		N.I.F.	
TELÉFONO		E-MAIL	

FORMA DE PAGO

- ☐ Giro postal o cheque bancario al Consejo General.
- ☐ Transferencia a Banco Popular C.C.C.: 0075 - 0126 - 93 - 0601284373 (Adjuntar comprobante)
- ☐ Recibo domiciliado en Banco o Caja de Ahorros:

Banco:

Titular de la cuenta:

ENTIDAD				OFICINA				DC		Nº DE CUENTA											

Sírvase tomar nota y atender hasta nuevo aviso, con cargo a mi cuenta, los recibos que a mi nombre le sean presentados para su cobro por la Revista “Servicios Sociales y Política Social” del Consejo General de DTS.

En a de de 2007

Firma:

ENVIAR ESTE BOLETÍN A:

Consejo General de Diplomados en Trabajo Social - Av. Reina Victoria, 37 - 2º C - 28003 Madrid

Fax: 91535 33 77

En cumplimiento del artículo 5 de la Ley 15/1999, por el que se regula el derecho de información en la recogida de datos, se le informa de los siguientes extremos:

- Los datos de carácter personal que sean recabados de Ud. son incorporados a un fichero automático, 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
Teléfono: 91 541 57 76/77
e-mail: consejo@cgtrabajosocial.es

FE DE ERRATAS Revista Nº 77

En el artículo de la Sección Comentario de Libros *Teoría del Trabajo Social* Editorial Síntesis (Madrid 2006), su autor es Manuel Moix Martínez.